

# SupportAssist Enterprise, versión 4.0

Guía del usuario

## Notas, precauciones y advertencias

 **NOTA:** Una NOTA indica información importante que le ayuda a hacer un mejor uso de su producto.

 **PRECAUCIÓN:** Una ADVERTENCIA indica un potencial daño al hardware o pérdida de datos y le informa cómo evitar el problema.

 **AVISO:** Una señal de PRECAUCIÓN indica la posibilidad de sufrir daño a la propiedad, heridas personales o la muerte.

© 2019 - 2020 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Es posible que otras marcas comerciales sean marcas comerciales de sus respectivos propietarios.

# Tabla de contenido

<b>1 Resumen.....</b>	<b>8</b>
Cómo funciona SupportAssist Enterprise.....	8
Información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise.....	8
Funcionalidades de SupportAssist Enterprise disponibles con contratos de servicio de Dell EMC.....	9
<b>2 Descarga de SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>11</b>
Descargar SupportAssist Enterprise.....	11
Crear una cuenta empresarial y descargar SupportAssist Enterprise.....	11
Actualizar a una cuenta empresarial y descargar SupportAssist Enterprise.....	12
<b>3 Implementación de SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>14</b>
Requisitos mínimos para implementar y usar SupportAssist Enterprise.....	14
Requisitos de hardware.....	14
Requisitos de software.....	15
Requisitos de red.....	15
Implementar SupportAssist Enterprise en Hyper-V.....	17
Implementar SupportAssist Enterprise en VMware vSphere.....	18
<b>4 Introducción a SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>19</b>
Abrir la interfaz del usuario de SupportAssist Enterprise.....	19
Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise.....	19
Registro de SupportAssist Enterprise.....	20
Restablecer la contraseña del administrador.....	21
Información del producto SupportAssist Enterprise.....	21
Prueba de conectividad de la red.....	21
Prueba de SupportAssist Enterprise.....	22
Probar la capacidad de creación de casos.....	22
Estado del servicio SupportAssist.....	23
Evaluación de SupportAssist Enterprise.....	23
<b>5 Estado del sitio.....</b>	<b>25</b>
<b>6 Cómo agregar dispositivos.....</b>	<b>27</b>
Métodos de la incorporación de dispositivos.....	27
Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables.....	28
Agregar chasis.....	29
Agregar dispositivo de protección de datos.....	31
Agregar un iDRAC.....	31
Agregar un dispositivo de red.....	33
Agregar un servidor o hipervisor.....	34
Agregar software.....	36
Agregar una máquina virtual.....	37
Agregar dispositivo de infraestructura hiperconvergente.....	37
Agregar la solución de escala de web.....	38

Agregar dispositivo de almacenamiento de datos.....	39
Agregar arreglos de almacenamiento de EqualLogic PS Series.....	40
Agregar una solución de almacenamiento de la serie Compellent SC.....	41
Agregar un dispositivo NAS de Fluid File System.....	42
Agregar un arreglo de almacenamiento de PowerVault.....	42
Agregar un dispositivo por duplicación.....	43
Exportar datos del dispositivo.....	44
Eliminar dispositivos.....	45
Dispositivos.....	45
Panel de descripción general del dispositivo.....	48
<b>7 Agrupación de dispositivos.....</b>	<b>52</b>
Grupos de dispositivos predefinidos.....	52
Creación de un grupo de dispositivos.....	53
Administrar dispositivos en un grupo de dispositivos.....	53
Editar grupo de dispositivos.....	54
Eliminar grupo de dispositivos.....	54
<b>8 Administración de reglas de detección de dispositivos.....</b>	<b>56</b>
Crear reglas de detección de dispositivos.....	56
Editar reglas de detección de dispositivos.....	57
Eliminar reglas de detección de dispositivos.....	58
Ejecutar reglas de detección de dispositivos.....	58
<b>9 Administración de las credenciales de dispositivo.....</b>	<b>59</b>
Credenciales de cuentas.....	59
Agregar credenciales de cuentas.....	59
Editar credenciales de cuenta.....	60
Reasignar credenciales de cuenta.....	60
Eliminar credenciales de cuenta.....	61
Perfiles de credenciales.....	61
Crear un perfil de credenciales.....	61
Editar perfil de credenciales.....	61
Asignar perfil de credenciales.....	62
Ver dispositivos asociados con un perfil de credenciales.....	62
Tiempo aproximado necesario para asignar un perfil de credenciales.....	62
Eliminar perfil de credenciales.....	63
<b>10 Validación del inventario de dispositivos.....</b>	<b>64</b>
Ejecución manual de la validación del inventario.....	64
Programación de la validación automática del inventario.....	65
Validación del inventario del sitio.....	65
<b>11 Casos de SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>67</b>
Ver los casos de asistencia para un dispositivo específico.....	67
Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas.....	68
Solicitar la reanudación de las actividades de asistencia.....	68
Solicitar el cierre de un caso de asistencia.....	69
Casos.....	70

<b>12 Visualización de recopilaciones.....</b>	<b>72</b>
Ver la recopilación desde la página Dispositivos.....	73
Ver la recopilación desde la página Recopilaciones.....	73
Visor de configuración.....	73
Tipos de registro.....	74
Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores.....	74
Descargar y ver recopilaciones de varios dispositivos.....	77
<b>13 Configuración de los valores de recopilación.....</b>	<b>78</b>
Requisitos previos para la recopilación de información del sistema.....	78
Habilitar o deshabilitar la recopilación automática de información del sistema al crear un caso de asistencia.....	79
Habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema.....	79
Habilitar o deshabilitar la recopilación de información de identidad.....	79
Habilitar o deshabilitar la recopilación de información del sistema.....	80
Habilitación o deshabilitación de la carga automática de recopilaciones.....	81
<b>14 Uso de SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema.....</b>	<b>82</b>
Configurar SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema.....	82
Recopile información del sistema en forma manual desde un dispositivo específico.....	83
Recopile información del sistema en forma manual desde varios dispositivos.....	83
Cargar recopilación.....	84
Cargar una recopilación de un sitio desconectado.....	84
Ventana Recopilación de varios dispositivos.....	85
Panel Recopilación de varios dispositivos.....	85
<b>15 Extensiones.....</b>	<b>86</b>
Configurar adaptador.....	86
Editar adaptador.....	87
Eliminar adaptador.....	88
Sincronizar adaptador.....	88
Adaptadores.....	88
<b>16 Sesiones activas.....</b>	<b>90</b>
Sesiones remotas activas.....	90
Sesiones de transferencia de archivos activas.....	90
Activar los scripts remotos.....	91
Connect homes activos.....	91
<b>17 Configuración de los ajustes de SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>92</b>
Configurar los valores del servidor proxy.....	92
Administrador de políticas.....	93
Configurar ajustes del administrador de políticas.....	93
Preferencias.....	93
Configurar los valores de notificación de correo electrónico.....	95
Habilitar o deshabilitar la configuración de la interfaz API.....	98
Detalles de contacto.....	98
Configuración de la información de contacto.....	98
Configurar preferencias de envío de piezas.....	98

Iniciar sesión en TechDirect desde SupportAssist Enterprise.....	99
Configurar los valores del servidor SMTP.....	99
Visión general de Connect Home.....	100
Configurar métodos de conmutación por error de Connect Home.....	100
Configurar las notificaciones de correo electrónico de Connect Home.....	101
Configurar los servicios de escucha de Connect Home.....	101
Configurar los permisos de Connect Home.....	101
VMware Tools.....	102
Configurar las herramientas VMware.....	102
<b>18 Visión general de la auditoría.....</b>	<b>103</b>
Actividad.....	103
Auditoría de Connect Home.....	103
Auditoría de transferencia de archivos.....	104
Auditoría de permiso de transferencias de archivos.....	104
Auditoría de script remoto.....	105
<b>19 Registros.....</b>	<b>107</b>
<b>20 Visión general del modo de mantenimiento.....</b>	<b>108</b>
Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel global.....	109
Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel de dispositivo.....	109
<b>21 Modo de desconexión descripción general.....</b>	<b>110</b>
Habilitar o deshabilitar el modo de desconexión en el nivel global.....	110
Habilitar o deshabilitar el modo de desconexión en el nivel de dispositivo.....	110
<b>22 Configuración manual de los ajustes de SNMP.....</b>	<b>112</b>
Configurar de manera manual el destino de alertas del servidor.....	112
Configuración manual del destino de la alerta de un servidor que ejecuta Linux.....	112
Configure manualmente el destino de la alerta de un servidor que ejecuta Linux mediante el archivo de script.....	113
Configurar manualmente el destino de las alertas de iDRAC mediante la interfaz web.....	113
Configurar manualmente el destino de las alertas del chasis mediante la interfaz web.....	114
Configurar manualmente el destino de alerta de un dispositivo de red.....	115
<b>23 Mantener la capacidad de SupportAssist Enterprise.....</b>	<b>116</b>
Habilitar o deshabilitar el monitoreo de dispositivos.....	116
Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise.....	117
Configurar los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise.....	117
Borrar el registro de sucesos del sistema.....	118
Realizar búsqueda exhaustiva.....	118
<b>24 Otra información útil.....</b>	<b>120</b>
Monitoreo de problemas de hardware en servidores.....	120
Compatibilidad para instalar o actualizar OMSA automáticamente.....	121
Soporte para configurar automáticamente la configuración de SNMP.....	122
Búsqueda exhaustiva.....	122
Correlación de dispositivos.....	123

Vista de asociación.....	123
Detección de problemas de hardware en los dispositivos de almacenamiento conectados.....	124
Soporte para servidores de Dell EMC OEM.....	124
Acceso a los registros de aplicaciones de SupportAssist Enterprise.....	124
Identificar la serie del servidor PowerEdge.....	125
Administración de tormenta de eventos.....	125
Configurar acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux.....	126
Actualización de SupportAssist Enterprise.....	126

# Resumen

SupportAssist Enterprise es una aplicación que automatiza el soporte técnico de Dell EMC para sus servidores, almacenamiento y dispositivos de redes. SupportAssist supervisa sus dispositivos y detecta posibles problemas de hardware de forma proactiva. En función de su contrato de servicio, SupportAssist también automatiza la creación de solicitudes de soporte para problemas que se detectan en los dispositivos supervisados.

**NOTA:** En este documento, el término **sistema local** se refiere al servidor en el que está implementado SupportAssist Enterprise; **dispositivo remoto** se refiere a cualquier otro dispositivo de su entorno.

Cuando se detecta un problema de hardware, SupportAssist recolecta automáticamente la información del estado del sistema necesaria para solucionar el problema o la recopilación se envía automáticamente al back-end mediante el dispositivo mismo. La información del sistema recopilada ayuda al servicio de soporte técnico a proporcionarle la experiencia de un soporte mejorado, personalizado y eficaz. SupportAssist también incluye una respuesta proactiva de parte del servicio de soporte técnico para ayudarle a resolver el problema.

Además, SupportAssist Enterprise puede supervisar los problemas de hardware que se pueden producir en dispositivos que usted esté administrando mediante el uso de OpenManage Enterprise.

## Temas:

- [Cómo funciona SupportAssist Enterprise](#)
- [Información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise](#)
- [Funcionalidades de SupportAssist Enterprise disponibles con contratos de servicio de Dell EMC](#)

## Cómo funciona SupportAssist Enterprise

Cuando SupportAssist Enterprise está configurado y los dispositivos están configurados correctamente, SupportAssist recibe una alerta cada vez que se produce un evento de hardware en un dispositivo. La alerta se filtra utilizando varias políticas para decidir si la alerta cumple con los requisitos para la creación de un caso de asistencia o para actualizar un caso de asistencia existente. Todas las alertas que cumplen con los requisitos se envían de forma segura al back-end para crear un nuevo caso de asistencia o actualizar un caso de asistencia existente. Una vez creado o actualizado el caso de asistencia, SupportAssist recolecta información del sistema desde el dispositivo y la envía al back-end. Además, algunos de los dispositivos envían la información directamente al back-end cuando se genera una alerta. El soporte técnico utiliza la información del sistema para abordar el problema y brindar una solución adecuada.

**NOTA:** Para disfrutar de las prestaciones de creación automática de casos y recopilación de información del sistema de SupportAssist, debe completar el proceso de registro.

**NOTA:** SupportAssist no crea un caso de asistencia por cada alerta recibida de un dispositivo supervisado. Un caso de asistencia se crea solo si un dispositivo tiene un contrato de servicio activo y si el tipo de alerta y el número de las alertas recibidas desde el dispositivo coincide con los criterios predefinidos para la creación de casos de asistencia.

**NOTA:** SupportAssist le envía notificaciones automáticas por correo electrónico sobre los casos de asistencia, el estado del dispositivo, el estado de la conectividad de red y demás. Para obtener información acerca de las distintas notificaciones por correo electrónico, consulte [Tipos de notificaciones por correo electrónico](#).

## Información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise

SupportAssist supervisa continuamente la información de configuración e información de uso de los dispositivos de hardware y software administrados. Aunque Dell EMC no previene el acceso o la recopilación de información personal, tal como archivos personales, historial de exploración o cookies, en conexión con este programa, cualquier información de sistema personal que se recolecte o visualice involuntariamente será tratada de acuerdo con la Directiva de Privacidad Dell correspondiente disponible para su revisión en [Dell.com/privacy](https://www.dell.com/privacy).

La información cifrada en el registro de información del sistema recopilada contiene las siguientes categorías de datos:

- **Inventario de software y hardware:** dispositivos instalados, procesador(es), memoria, dispositivos de red, uso y Etiqueta de servicio.

- **Configuración de software para servidores:** sistema operativo y aplicaciones instaladas.
- **Información de configuración:** interfaces, VLAN, puente del centro de datos (DCB), árbol de expansión y apilamiento
- **Información de identidad:** nombre del sistema, nombre de dominio y dirección IP
- **Datos de evento:** registros de eventos de Windows, volcado de núcleo y registros de depuración.

También puede acceder a la información de sistema recolectada por SupportAssist y verla. Para obtener información sobre cómo ver la información del sistema recolectada, consulte [Ver la recopilación desde la página Dispositivos](#).

De manera predeterminada, SupportAssist recolecta información del sistema de todos los dispositivos, independientemente de sus contratos de servicio, y la envía de forma segura al back-end. La información de sistema se recopila desde un dispositivo a la vez en función del día y la hora de inicio de la recopilación predefinidos que se especifican en la página **Preferencias**.

**i** **NOTA:** Si la política de seguridad de la empresa restringe el envío de parte de la información de sistema recolectada fuera de la red de la empresa, puede configurar SupportAssist para excluir la recopilación de determinada información de sistema de los dispositivos. Para obtener información sobre cómo excluir la recolección de cierta información del sistema, consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación de información de identidad](#) y [Habilitar o deshabilitar la recopilación de información del sistema](#).

## Funcionalidades de SupportAssist Enterprise disponibles con contratos de servicio de Dell EMC

La siguiente tabla proporciona una comparación de las capacidades de SupportAssist Enterprise disponibles con los contratos de servicio ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One para centro de datos.

**i** **NOTA:** Para poder obtener todos los beneficios de SupportAssist Enterprise para sus dispositivos Dell EMC, debe cumplir con el requisito de completar el registro. Para obtener información acerca del registro de SupportAssist Enterprise, consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#).

**Tabla 1. Capacidades de SupportAssist Enterprise y contratos de servicio de Dell**

Capacidad de SupportAssist Enterprise	Descripción	Hardware básico	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One para centro de datos
Detección proactiva de errores de hardware	SupportAssist Enterprise recibe alertas para eventos de hardware que se producen en dispositivos supervisados y determina de forma proactiva si las alertas indican un error de hardware.	✓	✓	✓
Detección predictiva de errores de hardware*	El análisis inteligente de información del sistema recopilados desde un dispositivo supervisado se utiliza para predecir errores de hardware que puedan producirse en el futuro.	✗	✗	✓
Recopilación automática de información del sistema	La información del sistema necesaria para solucionar un problema se recolecta automáticamente desde el dispositivo monitoreado y se envía de manera segura al back-end de Dell EMC.	✓	✓	✓
Creación automatizada de casos de soporte	Cuando se detecta una falla de hardware, ya sea de manera proactiva o predictiva, se crea automáticamente un caso de soporte en el soporte técnico.	✗	✓	✓
Notificación automatizada por correo electrónico	Se envía automáticamente una notificación por correo electrónico sobre el caso de soporte o el problema a los contactos primario y secundario de su empresa.	✗	✓	✓

Capacidad de SupportAssist Enterprise	Descripción	Hardware básico	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One para centro de datos
Respuesta proactiva con el servicio de asistencia técnica	Un agente de asistencia técnica se pone en contacto con usted de manera proactiva para hablar sobre el caso de asistencia y le ayuda a resolver el problema.	✘	✔	✔
Envío proactivo de piezas	Después del análisis de la información del sistema recolectada, si el agente del soporte técnico determina que se debe reemplazar una pieza para resolver el problema, se le envía una pieza de reemplazo según las preferencias de envío que proporcionó en SupportAssist Enterprise.	✘	✔	✔

**NOTA:** SupportAssist Enterprise también detecta problemas de hardware en dispositivos con un contrato de servicio básico para hardware de Dell EMC. Sin embargo, no crea casos de asistencia automáticamente para los dispositivos con un contrato de servicios básicos de hardware.

\* La detección predictiva de fallas de hardware se aplica únicamente a las baterías, unidades de disco duro, backplanes y expansores de servidores PowerEdge de 12.ª generación o posterior con PowerEdge RAID Controller (PERC) de las series 5 a la 10. La detección predictiva de errores de hardware está disponible únicamente cuando están habilitadas la recopilación y la carga periódicas automatizadas de la información del sistema en SupportAssist Enterprise.

# Descarga de SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise está disponible en los formatos OVF y VHD. Según el hipervisor, puede descargar e implementar el formato necesario. Para descargar SupportAssist Enterprise, debe tener una cuenta empresarial. La cuenta empresarial también le permite acceder a otras páginas de descarga y soporte de software relacionadas disponibles para SupportAssist Enterprise.

Si no tiene una cuenta empresarial, puede crear una durante la descarga de SupportAssist Enterprise. También puede actualizar una cuenta existente a una cuenta empresarial.

## Temas:

- [Descargar SupportAssist Enterprise](#)
- [Crear una cuenta empresarial y descargar SupportAssist Enterprise](#)
- [Actualizar a una cuenta empresarial y descargar SupportAssist Enterprise](#)

## Descargar SupportAssist Enterprise

### Requisitos previos

Debe tener una cuenta empresarial. Si no tiene una cuenta empresarial, consulte [Crear una cuenta empresarial y descargar SupportAssist Enterprise](#). Para actualizar su cuenta existente a una cuenta empresarial y descargar SupportAssist Enterprise, consulte [Actualizar a una cuenta empresarial y descargar SupportAssist Enterprise](#).

### Pasos

1. Vaya a <https://www.dell.com/SAE-v4>.
2. Haga clic en **Iniciar sesión**.  
Se muestra la página **Inicio de sesión**.
3. Ingrese la dirección de correo electrónico y contraseña, y haga clic en **Iniciar sesión**.  
Se muestra la página **Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 4.0 - Virtual Edition** con enlaces para descargar SupportAssist Enterprise y generar una clave de acceso.
4. Haga clic en **Generar clave**.  
Se muestra la página **Generar clave** con detalles del sitio de sus dispositivos.
5. Seleccione el sitio requerido.
6. Ingrese un PIN de cuatro dígitos y haga clic en **Generar clave**.  
Se genera una clave de acceso y se envía a su dirección de correo electrónico.
7. Haga clic en **Listo**.  
 **NOTA: La clave de acceso y el PIN son válidos durante siete días. Use la clave de acceso y el PIN para completar el registro de SupportAssist Enterprise.**
8. Haga clic en **Archivo de descarga**.

### Resultados

Se descarga el paquete de SupportAssist Enterprise.

## Crear una cuenta empresarial y descargar SupportAssist Enterprise

### Pasos

1. Vaya a <https://www.dell.com/SAE-v4>.
2. Haga clic en **Iniciar sesión**.

Se muestra la página **Inicio de sesión**.

3. En la sección **Crear una cuenta**, ingrese los detalles necesarios y haga clic en **Crear cuenta**.
4. Se envía un correo de verificación a su dirección de correo electrónico. Haga clic en el enlace **Verificar correo electrónico** del correo electrónico.  
Se envía una OTP a su dirección de correo electrónico y se le solicita completar el proceso de verificación de la OTP.
5. Ingrese la OTP y haga clic en **Validar cuenta**.  
La cuenta se valida y se inicia el proceso para crear una cuenta empresarial.
6. Si el perfil de su organización no existe en el back-end, se le solicita crear una cuenta empresarial. Proceda del siguiente modo:
  - a) Seleccione **Adquirir productos o servicios de Dell EMC** y haga clic en **Siguiente**.
  - b) Ingrese los detalles de su organización y haga clic en **Siguiente**.  
Se crea una cuenta empresarial.
  - c) Haga clic en **Iniciar sesión**, ingrese la dirección de correo electrónico y la contraseña de la cuenta empresarial y haga clic en **Inicio de sesión**.  
Se muestran los enlaces para descargar SupportAssist Enterprise y generar una clave de acceso.
7. Si el perfil de su organización existe en el back-end, se le solicita seleccionar su organización. Proceda del siguiente modo:
  - a) Ingrese el país y los detalles de contacto de su organización.
  - b) Seleccione su idioma preferido.
  - c) Haga clic en **Enviar**.
  - d) Seleccione su organización en los resultados que se muestran y haga clic en **Enviar**.  
Se crea una cuenta empresarial.
8. Haga clic en **Generar clave**.  
Se muestra la página **Generar clave** con detalles del sitio de sus dispositivos.
9. Seleccione el sitio requerido.
10. Ingrese un PIN de cuatro dígitos y haga clic en **Generar clave**.  
Se genera una clave de acceso y se envía a su dirección de correo electrónico.
11. Haga clic en **Listo**.  
 **NOTA: La clave de acceso y el PIN son válidos durante siete días. Use la clave de acceso y el PIN para completar el registro de SupportAssist Enterprise.**
12. Haga clic en **Archivo de descarga**.

## Resultados

Se descarga el paquete de SupportAssist Enterprise.

# Actualizar a una cuenta empresarial y descargar SupportAssist Enterprise

## Pasos

1. Vaya a <https://www.dell.com/SAE-v4>.
2. Haga clic en **Iniciar sesión**.  
Se muestra la página **Inicio de sesión**.
3. Ingrese la dirección de correo electrónico y contraseña, y haga clic en **Iniciar sesión**.  
Se muestra la página **Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 4.0 - Virtual Edition** con enlaces para descargar SupportAssist Enterprise y generar una clave de acceso.
4. Haga clic en **Registro de cuenta empresarial**.
5. Si el perfil de su organización no existe en el back-end, se le solicita crear una cuenta empresarial. Proceda del siguiente modo:
  - a) Seleccione **Adquirir productos o servicios de Dell EMC** y haga clic en **Siguiente**.
  - b) Ingrese los detalles de su organización y haga clic en **Siguiente**.  
Se crea una cuenta empresarial.
  - c) Haga clic en **Iniciar sesión**, ingrese la dirección de correo electrónico y la contraseña de la cuenta empresarial y haga clic en **Inicio de sesión**.  
Se muestran los enlaces para descargar SupportAssist Enterprise y generar una clave de acceso.
6. Si el perfil de su organización existe en el back-end, se le solicita seleccionar su organización. Proceda del siguiente modo:
  - a) Ingrese el país y los detalles de contacto de su organización.

- b) Seleccione su idioma preferido.
  - c) Haga clic en **Enviar**.
  - d) Seleccione su organización en los resultados que se muestran y haga clic en **Enviar**.  
Se crea una cuenta empresarial.
7. Haga clic en **Generar clave**.  
Se muestra la página **Generar clave** con detalles del sitio de sus dispositivos.
  8. Seleccione el sitio requerido.
  9. Ingrese un PIN de cuatro dígitos y haga clic en **Generar clave**.  
Se genera una clave de acceso y se envía a su dirección de correo electrónico.
  10. Haga clic en **Listo**.  
 **NOTA: La clave de acceso y el PIN son válidos durante siete días. Use la clave de acceso y el PIN para completar el registro de SupportAssist Enterprise.**
  11. Haga clic en **Archivo de descarga**.

## Resultados

Se descarga el paquete de SupportAssist Enterprise.

# Implementación de SupportAssist Enterprise

Dell EMC SupportAssist Enterprise se proporciona como un dispositivo que puede implementarse en un hipervisor y permite administrar recursos para minimizar el tiempo de inactividad. Puede implementarse el dispositivo mediante VMware vSphere o Microsoft Hyper-V. En este capítulo también se proporcionan los requisitos y las exigencias mínimas de la implementación.

## Temas:

- [Requisitos mínimos para implementar y usar SupportAssist Enterprise](#)
- [Implementar SupportAssist Enterprise en Hyper-V](#)
- [Implementar SupportAssist Enterprise en VMware vSphere](#)

## Requisitos mínimos para implementar y usar SupportAssist Enterprise

En las secciones siguientes se describen los requisitos mínimos de hardware, software y redes para implementar y usar SupportAssist Enterprise.

### Requisitos de hardware

Los requisitos de hardware para implementar y usar SupportAssist Enterprise varían en función de lo siguiente:

- El número de dispositivos que desea supervisar
- La función de SupportAssist Enterprise que desea utilizar, ya sea a través de la recopilación de información del sistema únicamente o del monitoreo o la recopilación de información del sistema

En la siguiente tabla se proporciona un resumen de los requisitos mínimos de hardware del servidor en el que desea implementar SupportAssist Enterprise.

**Tabla 2. Requisitos de hardware para implementar y usar SupportAssist Enterprise**

Dispositivos	Supervisión	Recopilar información del sistema	Procesador	Memoria instalada (RAM)	Disco duro (espacio libre)
Hasta 50	Sí	Sí	4 núcleos	16 GB	140 GB: aprovisionamiento o esbelto
De 50 a 4250	Sí	Sí	8 núcleos	16 GB	140 GB: aprovisionamiento o esbelto

**NOTA:** Para monitorear más de 100 dispositivos en su entorno, se recomienda implementar SupportAssist Enterprise en un servidor que cumpla los requisitos de hardware especificados. Las recolecciones periódicas en más de 100 dispositivos pueden conllevar una alta utilización de la memoria o el procesador en el servidor de monitoreo. Este elevado consumo de recursos puede afectar a otras aplicaciones que se ejecutan en el servidor de supervisión si los recursos se comparten con otras aplicaciones.

**NOTA:** Si SupportAssist Enterprise está implementado en un entorno virtual, los recursos de hardware del sistema, como el procesador, la memoria y las I/O, se comparten entre las máquinas virtuales. Por lo tanto, la máquina virtual en la que está implementado SupportAssist Enterprise puede utilizar más recursos de hardware. Para obtener un rendimiento óptimo, asegúrese de asignar un procesador y una memoria dedicados a la máquina virtual, como se especifica en los requisitos de hardware para SupportAssist Enterprise.

Para cambiar la cantidad de recursos del procesador asignado a la máquina virtual mediante el uso de los recursos compartidos, las reservas y la configuración de los límites, consultar lo siguiente:

- Para ESX, consultar la sección "Asignar recursos de CPU" en la documentación de VMware vSphere en [docs.vmware.com](https://docs.vmware.com).
- Para Hyper-V, consultar el blog "Programación de un CPU en Hyper-V" en [msdn.microsoft.com](https://msdn.microsoft.com).
- Para otros ambientes virtuales, consultar la documentación correspondiente.

En la siguiente tabla se proporciona un resumen de los requisitos mínimos de hardware en el servidor que ejecuta SupportAssist Enterprise para realizar recopilaciones de múltiples dispositivos.

**Tabla 3. Requisitos de hardware para realizar recopilaciones de múltiples dispositivos**

Dispositivos	Procesador	Memoria instalada (RAM)	Disco duro (espacio libre)
Hasta 30 dispositivos	4 núcleos	16 GB	10 GB
Hasta 50 dispositivos	4 núcleos	16 GB	40 GB
Hasta 100 dispositivos	8 núcleos	16 GB	60 GB
Hasta 300 dispositivos	8 núcleos	16 GB	100 GB

**NOTA:** La realización de una recopilación de múltiples dispositivos para propósitos de implementación, mantenimiento del sistema o consultoría puede dar como resultado una alta utilización de recursos del sistema a intervalos irregulares.

## Requisitos de software

En las siguientes secciones, se proporciona información acerca de los requisitos del navegador web y el hipervisor para implementar y utilizar SupportAssist Enterprise.

### Requisitos del explorador de web

Para ver la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise, es necesario uno de los siguientes exploradores web:

- Internet Explorer 10 o posterior
- Mozilla Firefox 31 o posterior
- Google Chrome 59 o posterior
- Microsoft Edge 38 o posterior

**NOTA:** La Seguridad de la capa de transporte (Transport Layer Security, TLS), versión 1.1 o posterior debe estar habilitada en el explorador web.

**NOTA:** Para abrir SupportAssist Enterprise a través de Internet Explorer:

- En la pestaña Seguridad, habilite Active Scripting.
- En la pestaña Opciones avanzadas, active Activar animaciones en páginas web.

### Requisitos de hipervisor

Para implementar SupportAssist Enterprise, se requiere uno de los siguientes hipervisores:

- VMware vSphere versiones:
  - vSphere ESXi 6.5
  - vSphere ESXi 6.0
- Microsoft Hyper-V compatible en:
  - Windows Server 2012
  - Windows Server 2016

## Requisitos de red

Los siguientes son los requisitos de red para el servidor en el que se implementará SupportAssist Enterprise.

- Conexión a Internet: red de 1 GbE estándar o más rápida.
- El servidor debe conectarse a los siguientes destinos para garantizar la conectividad con los **servidores globales y empresariales**:
  - <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://esr3ghopr01.emc.com>
  - <https://esr3ghopr02.emc.com>
  - <https://esr3ghopr03.emc.com>
  - <https://esr3ghopr04.emc.com>
  - <https://esr3ghopr05.emc.com>
  - <https://esr3ghopr06.emc.com>
  - <https://esr3gscprd01.emc.com>
  - <https://esr3gscprd02.emc.com>
  - <https://esr3gscprd03.emc.com>
  - <https://esr3gscprd04.emc.com>
  - <https://esr3gscprd05.emc.com>
  - <https://esr3gscprd06.emc.com>
  - <https://esr3gckprd01.emc.com>
  - <https://esr3gckprd02.emc.com>
  - <https://esr3gckprd03.emc.com>
  - <https://esr3gckprd04.emc.com>
  - <https://esr3gckprd05.emc.com>
  - <https://esr3gckprd06.emc.com>
  - <https://esr3gckprd07.emc.com>
  - <https://esr3gckprd08.emc.com>
  - <https://esr3gckprd09.emc.com>
  - <https://esr3gckprd10.emc.com>
  - <https://esr3gckprd11.emc.com>
  - <https://esr3gckprd12.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>
- El servidor local debe conectarse con los siguientes destinos:
  - <https://downloads.dell.com/>\*: para descargar Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) y obtener información, archivos de políticas y archivos de compatibilidad de productos sobre la nueva versión de SupportAssist Enterprise.
    -  **NOTA:** La página [downloads.dell.com](https://downloads.dell.com/) utiliza el tercer proveedor Akamai para una mejor experiencia de descarga.
  - <https://sa-is.us.dell.com/>\*: para la integración con TechDirect.
    -  **NOTA:** Durante el registro, SupportAssist Enterprise verifica la conectividad a Internet, para lo cual intenta conectarse a <http://www.dell.com> y, a continuación, se redirige a <https://www.dell.com>.

La siguiente tabla enumera los requisitos de ancho de banda de red para la supervisión y la recopilación de información del sistema desde los dispositivos.

**Tabla 4. Requisitos de ancho de banda de red**

Dispositivos	Supervisión	Recopilar información del sistema	Ancho de banda de LAN*	Ancho de banda de WAN**
1	No	Sí	10 Mbps	5 Mbps
20	Sí	Sí	0,5 Gbps	10 Mbps
Hasta 100	Sí	Sí	0,5 Gbps	10 Mbps
Hasta 300	Sí	Sí	0,5 Gbps	10 Mbps
Hasta 1000	Sí	Sí	1 Gbps	20 Mbps
Hasta 4000	Sí	Sí	1 Gbps	20 Mbps

\* Ancho de banda de red necesario para la supervisión y la recopilación de información del sistema de dispositivos dentro de un sitio único.

\*\* Ancho de banda de red necesario para la supervisión y la recopilación de información del sistema de dispositivos que se distribuyen entre varios sitios.

# Implementar SupportAssist Enterprise en Hyper-V

## Requisitos previos

El archivo VHD debe estar en la ubicación donde desea alojar el disco virtual para la máquina virtual.

## Pasos

1. Inicie el Administrador de Hyper-V.
2. Haga clic en **Acciones > Nueva > Máquina virtual**.  
Se muestra la ventana **Asistente para nueva máquina virtual**.
3. En la página **Antes de empezar**, haga clic en **Siguiente**.
4. En la página **Especificar el nombre y la ubicación**, realice los pasos que se muestran a continuación y haga clic en **Siguiente**.
  - a) Ingrese un nombre para la máquina virtual.
  - b) De manera predeterminada, la máquina virtual se almacena en C:\ProgramData\Microsoft\Windows\Hyper-V. Para almacenar la máquina virtual en una ubicación diferente, seleccione **Almacenar la máquina virtual en otra ubicación**, haga clic en **Examinar** y, a continuación, seleccione una carpeta.
5. En la página **Especificar la generación**, seleccione **Generación 1** y haga clic en **Siguiente**.
6. En la página **Asignar memoria**, ingrese la memoria de inicio y haga clic en **Siguiente**.
7. En la página **Configurar redes**, en la lista **Conexión**, seleccione el adaptador de red y haga clic en **Siguiente**.
8. En la página **Conectar disco duro virtual**, seleccione **Usar un disco duro virtual existente**, haga clic en **Examinar** para seleccionar el archivo VHD y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
9. Verifique los detalles que se muestran en la página **Resumen** y haga clic en **Finalizar**.  
La máquina virtual se crea y se muestra en la lista **Máquinas virtuales**.
10. Haga clic con el botón secundario en la máquina virtual y haga clic en **Iniciar** para encender la máquina virtual.
11. Haga clic con el botón secundario en la máquina virtual y haga clic en **Conectar**.  
Se inicia el primer proceso de arranque y se muestra la ventana **YaST2**.
12. En la ventana **YaST2**, realice lo siguiente:
  - a) En la página **License Agreement**, acepte los términos y condiciones, y presione F10.
  - b) Seleccione la región y la zona horaria, y presione F10.
  - c) Ingrese una contraseña raíz y presione F10.

**NOTA:** Se recomienda establecer una contraseña raíz compleja. La contraseña puede tener un mínimo de ocho caracteres con al menos un carácter en mayúscula y una letra en minúscula, un número y un carácter especial.

**NOTA:** Utilice esta contraseña raíz para iniciar sesión en SupportAssist Enterprise por primera vez después de la implementación.

d) Ingrese un nombre de usuario de administrador y presione F10.

**NOTA:** Utilice este nombre de usuario para iniciar sesión en SupportAssist Enterprise después de iniciar sesión con las credenciales de raíz.

El primer proceso de arranque está completo. Sin embargo, debe configurar los ajustes de red para completar el proceso de implementación.

13. Para configurar los ajustes de red, realice lo siguiente:

- Inicie sesión en la máquina virtual con las credenciales de raíz y ejecute `ya.st`.
- En la página **YaST Control Center**, vaya a **System > Network Settings** y presione F10.
- Presione F4 para editar los ajustes de configuración de la red.
- Ingrese una dirección IP estática, una máscara de subred y un nombre de host, y presione F10.

**NOTA:** SupportAssist Enterprise no es compatible con el protocolo de configuración dinámica de host (DHCP).

- Ingrese el nombre de host, el nombre de dominio, los servidores y la información de búsqueda de dominio, y presione F10.
- Ingrese la información de puerta de enlace IPv4 e IPv6 predeterminada y presione F10.
- Presione F9 para cerrar la ventana **YaST2**.

**NOTA:** Espere entre 10 y 15 minutos antes de iniciar sesión en la interfaz del usuario de SupportAssist Enterprise.

# Implementar SupportAssist Enterprise en VMware vSphere

## Pasos

- Descargue el archivo OVF desde el sitio de soporte y extráigalo en una ubicación a la que pueda acceder VMware vSphere Client.
- En el panel derecho, haga clic en **Crear/Registrar máquina virtual**. Se muestra la ventana **Nueva máquina virtual**.
- En la página **Seleccionar tipo de creación**, seleccione **Implementar una máquina virtual a partir de un archivo OVF u OVA** y haga clic en **Siguiente**.
- En la página **Seleccionar archivos OVF y VMDK**, ingrese un nombre para la máquina virtual, seleccione los archivos OVF y VMDK, y haga clic en **Siguiente**. Se muestra la página **Seleccionar almacenamiento**.
- Si hay más de un almacén de datos disponible en el host, la página **Seleccionar almacenamiento** muestra esos almacenes de datos. Seleccione la ubicación para almacenar los archivos de la máquina virtual (VM) y haga clic en **Siguiente**.
- En la página **Contratos de licencia**, lea el acuerdo de licencia, haga clic en **Acepto** y, a continuación, haga clic en **Siguiente**.
- En la página **Opciones de implementación**, realice lo siguiente:
  - En la lista **Asignaciones de red**, seleccione la red que debe utilizar la plantilla de implementación.
  - En **Aprovisionamiento de disco**, seleccione **Aprovisionamiento fino**.
  - Haga clic en **Siguiente**.
- En la página **Ajustes adicionales**, ingrese los siguientes detalles y haga clic en **Siguiente**.
  - Servidor de nombre de dominio
  - Nombre de host
  - Puerta de enlace predeterminada
  - IPV4 e IPV6 de red
  - Time zone
  - Contraseña raíz

**NOTA:** Se recomienda establecer una contraseña raíz compleja. La contraseña puede tener un mínimo de ocho caracteres con al menos un carácter en mayúscula y una letra en minúscula, un número y un carácter especial.

**NOTA:** Utilice esta contraseña raíz para iniciar sesión en SupportAssist Enterprise por primera vez después de la implementación.

- Nombre de usuario del administrador web de ESRS

9. En la página **Listo para finalizar**, verifique los detalles que se muestran y haga clic en **Finalizar**.

Una vez que se completa la implementación y que se enciende la máquina virtual, se muestra un mensaje.

**NOTA:** Debe esperar entre 10 y 15 minutos antes de iniciar sesión en la interfaz del usuario de SupportAssist Enterprise.

# Introducción a SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise automatiza el soporte técnico de Dell EMC para sus dispositivos. Dependiendo de sus requisitos, puede implementar SupportAssist Enterprise y configurarlo para automatizar el soporte técnico de uno o varios dispositivos.

## Temas:

- [Abrir la interfaz del usuario de SupportAssist Enterprise](#)
- [Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise](#)
- [Registro de SupportAssist Enterprise](#)
- [Restablecer la contraseña del administrador](#)
- [Información del producto SupportAssist Enterprise](#)
- [Prueba de conectividad de la red](#)
- [Prueba de SupportAssist Enterprise](#)
- [Estado del servicio SupportAssist](#)
- [Evaluación de SupportAssist Enterprise](#)

## Abrir la interfaz del usuario de SupportAssist Enterprise

### Pasos

Para acceder a SupportAssist Enterprise desde un sistema remoto, abra un navegador web e ingrese lo siguiente: `https://<dirección IP o nombre de host del servidor donde está implementado SupportAssist Enterprise>:5700/SupportAssist`

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

**NOTA:** Cuando ingrese la dirección, asegúrese de escribir **SupportAssist** con **S** y **A** en mayúscula.

- Si utiliza Internet Explorer, es posible que reciba el siguiente mensaje: **Hay un problema con el certificado de seguridad de este sitio web**. Para abrir SupportAssist Enterprise, haga clic en **Vaya a este sitio web (no recomendado)**.
- Si utiliza Mozilla Firefox, es posible que reciba el siguiente mensaje: **Esta conexión no es de confianza**. Para abrir SupportAssist Enterprise, haga clic en **Comprendo los riesgos** y, a continuación, haga clic en **Agregar excepción**. En la ventana **Agregar excepción de seguridad**, haga clic **Confirmar excepción de seguridad**.

## Inicio de sesión en SupportAssist Enterprise

### Sobre esta tarea

Después de implementar SupportAssist Enterprise y completar la primera configuración de inicio, puede iniciar sesión en SupportAssist desde cualquier sistema en su red. Cuando inicie sesión por primera vez, ingrese sus credenciales de raíz, cree una cuenta de administrador y luego registre SupportAssist Enterprise. Después de registrar SupportAssist Enterprise, puede iniciar sesión con las credenciales de la cuenta del administrador.

### Pasos

1. Vaya a **https://<SAE IP>:5700/SupportAssist**, donde <SAE IP> es la dirección IP de la máquina virtual en la que implementó SupportAssist Enterprise.
2. Ingrese *raíz* en el cuadro **Nombre de usuario**.
3. Ingrese la contraseña.

**NOTA:** Debe ingresar la misma contraseña que ingresó para la cuenta raíz durante la implementación de SupportAssist Enterprise.

4. Haga clic en **Iniciar sesión**.

Se abre la página **Acuerdo de licencia**.

5. Lea los términos y las condiciones; y, luego, haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra la página **Crear una cuenta de administrador**.

6. Realice los siguientes pasos:

- a) Ingrese el nombre de usuario y la contraseña para la cuenta de administrador.

**NOTA:** El nombre de usuario de la cuenta de administrador distingue mayúsculas de minúsculas y debe ser el mismo que el configurado durante la implementación.

- b) Haga clic en **Iniciar sesión como administrador**.

Se muestra la página **Bienvenido** en el asistente **Ajustes y configuración de SupportAssist Enterprise**.

### Siguientes pasos

Registre SupportAssist Enterprise. No puede utilizar SupportAssist Enterprise sin realizar el registro. Consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#).

# Registro de SupportAssist Enterprise

### Sobre esta tarea

Después de iniciar sesión en SupportAssist Enterprise como administrador, debe registrar SupportAssist Enterprise para experimentar todos sus beneficios. Si no registra SupportAssist, no puede supervisar los problemas de hardware de sus dispositivos ni automáticamente recopilar información del sistema.

### Pasos

1. En la página **Bienvenido**, haga clic en **Siguiente**.  
Aparece la página **Configuración de proxy**.

2. Si el sistema se conecta a Internet a través de un servidor proxy, realice los siguientes pasos:

- a) Seleccione **Usar servidor proxy**.

- b) Ingrese el nombre de host o la dirección IP y el número de puerto.

- c) Si el servidor proxy requiere autenticación, seleccione **Requiere autenticación**.

- d) Ingrese el nombre de usuario y la contraseña del servidor proxy en los campos correspondientes.

- e) Haga clic en **Probar la conexión** para verificar la configuración de proxy.

3. Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Autenticación**.

4. Ingrese la clave de acceso y el PIN que se generaron durante la descarga del paquete de SupportAssist Enterprise.

Si no tiene la clave de acceso y el PIN, consulte <https://www.dell.com/SAE-v4> para crear una nueva clave de acceso y un PIN.

5. Haga clic en **Siguiente**.

Se abrirá la página **Contacto**.

6. Ingrese la información del contacto principal.

**NOTA:** Tras el registro de SupportAssist Enterprise, puede actualizar la información del contacto primario y también proporcionar un contacto secundario en la página **Ajustes > Información de contacto**. Si el contacto principal no está disponible, Dell se pondrá en contacto con su empresa a través del contacto secundario. Si tanto el contacto primario como el secundario están configurados con direcciones de correo electrónico válidas, se envía un correo electrónico a ambos contactos.

7. Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Preferencias para el reemplazo de piezas para los servidores Dell EMC (opcional)**.

8. Si desea que Dell EMC envíe automáticamente las piezas de reemplazo para sus servidores, seleccione **Deseo de que la pieza de reemplazo se envíe automáticamente** e ingrese la información del contacto de envío primario y secundario.

**NOTA:** Si desea copiar la información del contacto primario ingresada en la página **Contacto**, haga clic en el enlace que se muestra sobre la sección **Contacto de envío primario**.

9. Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Resumen** con detalles de la información del contacto primario y el envío de piezas.

10. Haga clic en **Finalizar**.

Se muestra la página **Estado del sitio**.

### Siguientes pasos

Configure los ajustes de SMTP para recibir notificaciones por correo electrónico de SupportAssist Enterprise. Consulte [Configurar los valores del servidor SMTP](#).

## Restablecer la contraseña del administrador

### Requisitos previos

Debe tener acceso de raíz al servidor donde está implementado SupportAssist Enterprise.

### Pasos

1. Inicie sesión en el dispositivo mediante el protocolo SSH con las credenciales de raíz.
2. Ejecute `docker exec -it esrde-app bash`.
3. Vaya a `cd /opt/esrs/webuimgmt-util`.
4. Ejecute `.passwordAdmin.sh`.  
Se le solicitará que restablezca la contraseña.
5. Ingrese la nueva contraseña.
6. Vuelva a ingresar la nueva contraseña.

### Resultados

La nueva contraseña de la cuenta de administrador se guarda.

## Información del producto SupportAssist Enterprise

La página **Acerca de** muestra información del producto SupportAssist Enterprise, detalles del host y detalles de configuración. En la página **Acerca de**, puede habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento en el nivel global o configurar la aplicación SupportAssist en el modo de desconexión. Para obtener más información sobre el modo de mantenimiento, consulte [Visión general del modo de mantenimiento](#). Para obtener más información sobre el modo de desconexión, consulte [Modo de desconexión descripción general](#).

En el área de encabezado de SupportAssist, haga clic en **Acerca de** para ver la información del producto SupportAssist Enterprise.

## Prueba de conectividad de la red

En la página, puede verificar y probar el estado de la conectividad a los servidores, lo que afecta la funcionalidad de SupportAssist Enterprise. La prueba de conectividad de red no verifica los puertos usados por SupportAssist Enterprise.

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise prueba automáticamente la conectividad con los recursos dependientes todos los días a las 23:00 horas (la hora es la correspondiente al servidor donde está implementado SupportAssist Enterprise) y muestra el resultado en la columna **Estado**. Si hay un problema con la conectividad a un recurso dependiente, se envía un correo electrónico a los contactos primario y secundario. También puede probar la conectividad de SupportAssist Enterprise a los servidores dependientes en cualquier momento.

Para ver la página Prueba de conectividad de red, en el área del encabezado de SupportAssist Enterprise, haga clic en **nombre de usuario** y, a continuación, haga clic en **Prueba de conectividad de red**.

La siguiente tabla describe la información que se muestra en la página **Prueba de conectividad de red**.

**Tabla 5. Prueba de conectividad de la red**

Columna	Descripción
Prueba	Muestra el tipo de servidores de red dependientes que puede probar. Las opciones disponibles son: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Conectividad de Internet</b></li><li>• <b>Servidor SMTP</b></li><li>• <b>Servidores de empresa y globales</b></li></ul>

Columna	Descripción
Descripción	Describe el propósito de cada prueba.
Estado	<p>Muestra un icono y un mensaje que indica el estado de la conectividad. Los estados posibles son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>  <b>No configurado</b> (se aplica solamente a la prueba del servidor SMTP): los ajustes del servidor SMTP no están configurados en SupportAssist Enterprise. Si su empresa utiliza un servidor SMTP, se recomienda que configure <b>Ajustes de SMTP</b> en SupportAssist Enterprise. Consulte <a href="#">Configurar los valores del servidor SMTP</a>. </li> <li>  <b>En progreso</b>: la prueba de conectividad está en progreso. </li> <li>  <b>Conectado</b>: la prueba de conectividad es satisfactoria. </li> <li>  <b>Error</b>: la prueba de conectividad no se ha realizado con éxito. </li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Se muestra el estado de Error como un enlace en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución.</p>
Última verificación	La fecha y la hora de la última verificación del estado de conectividad. La fecha y la hora se muestran según el servidor donde está implementado SupportAssist Enterprise.

## Prueba de SupportAssist Enterprise

La página **Prueba de SupportAssist Enterprise** permite verificar la capacidad de SupportAssist Enterprise para ejecutar tareas específicas.

En la siguiente tabla se describe la información que se muestra en la página **Prueba de SupportAssist Enterprise**:

**Tabla 6. Prueba de SupportAssist Enterprise**

Columna	Descripción
Prueba	La función SupportAssist que puede probar
Descripción	Propósito de la prueba
Estado	Un icono y un mensaje que indican el estado de la prueba
Última verificación	Fecha y hora en que se realizó la última verificación del estado

## Probar la capacidad de creación de casos

### Sobre esta tarea

Pruebe la funcionalidad **Creación de casos** para asegurarse de que la creación de casos de soporte funcione antes de una alerta real que crearía automáticamente un caso de soporte.

### Pasos

- En el área del encabezado de SupportAssist Enterprise, haga clic en **nombre de usuario** y, a continuación, haga clic en **Prueba de SupportAssist Enterprise**. Aparecerá la página **Prueba de SupportAssist Enterprise**.
- Seleccione **Creación de casos**.
- Haga clic en **Conectividad de la prueba**. Se muestra uno de los siguientes estados:
  -  **No válido**: la tarea de creación de casos de asistencia no se ha probado.
  -  **En progreso**: la prueba de la creación de casos de asistencia está en progreso.
  -  **Preparado para crear casos**: SupportAssist Enterprise puede crear casos de asistencia técnica correctamente.



**No puede crearse el caso:** SupportAssist Enterprise no puede crear casos de asistencia técnica.

## Estado del servicio SupportAssist

Hay varios servicios básicos y RESTful en ejecución como parte de SupportAssist Enterprise. La página **Estado del servicio** enumera estos servicios y su estado.

En el área del encabezado de SupportAssist Enterprise, haga clic en el enlace **nombre de usuario** y, a continuación, haga clic en **Estado del servicio** para ver la página **Estado del servicio**.

En la siguiente tabla se describe la información que se muestra en la página **Estado del servicio**:

**Tabla 7. Estado del servicio**

Columna	Descripción
<b>Servicio</b>	Nombre del servicio RESTful o principal
<b>Estado</b>	Icono que indica el estado del servicio. Se muestra una de las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"><li>: cuando el servicio se está ejecutando</li><li>: cuando el servicio se ha detenido.</li><li>: cuando el servicio está deshabilitado.</li></ul>
<b>Descripción</b>	Propósito del servicio

## Evaluación de SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise tiene varios valores de configuración que puede activar o desactivar para evaluar las capacidades de supervisión y recopilación de información del sistema.

### Evaluación de la capacidad de supervisión

Puede conseguir que SupportAssist Enterprise deje de supervisar algunos dispositivos en concreto o todos los dispositivos.

Si deshabilita la supervisión de un dispositivo específico, SupportAssist Enterprise no procesará las alertas que se reciban desde ese dispositivo. Por lo tanto, aunque se produzca un problema de hardware en el dispositivo, SupportAssist Enterprise no abrirá un caso de asistencia automáticamente. Para obtener instrucciones sobre cómo deshabilitar el monitoreo de un dispositivo específico, consulte [Habilitar o deshabilitar el monitoreo de dispositivos](#).

También puede deshabilitar temporalmente la supervisión de un dispositivo específico poniendo el dispositivo en modo de mantenimiento. Poner un dispositivo en modo de mantenimiento garantiza que SupportAssist Enterprise no procesará las alertas que se reciban del dispositivo durante una tarea de mantenimiento programada. Para obtener instrucciones sobre cómo poner un dispositivo en modo de mantenimiento, consulte [Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel de dispositivo](#).

Si es necesario, puede impedir que SupportAssist Enterprise supervise todos los dispositivos poniéndolos en modo de mantenimiento. Para obtener instrucciones sobre cómo poner todos los dispositivos en modo de mantenimiento, consulte [Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel global](#).

### Evaluación de las capacidades de recopilación de información del sistema

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise recopila automáticamente la información del sistema de todos los dispositivos a intervalos periódicos, y también cuando se crea un caso de asistencia. La información del sistema recopilada se envía de forma segura a Dell. Para conocer acerca de la información del sistema que recolecta SupportAssist Enterprise desde los dispositivos, consulte [Información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise](#).

También puede ver la información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise. Para obtener información sobre cómo ver los datos recolectados, consulte [Visualización de recopilaciones](#).

Si la política de seguridad de la empresa restringe el envío de alguna información del sistema recopilada fuera de la red de su empresa, puede utilizar las siguientes opciones de configuración disponibles en SupportAssist Enterprise:

- Puede deshabilitar la recopilación de información de identidad de todos los dispositivos. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación de información de identidad](#).
- Puede deshabilitar la recopilación de información del software y del registro del sistema de algunos dispositivos. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación de información del sistema](#).
- Puede deshabilitar la recopilación periódica de la información del sistema de todos los dispositivos. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema](#).
- Puede deshabilitar la recopilación automática de información del sistema cuando se crea un caso de asistencia. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación automática de información del sistema al crear un caso de asistencia](#).
- También se puede evitar la carga de recopilaciones. Consulte [Habilitación o deshabilitación de la carga automática de recopilaciones](#).

**i** **NOTA: En la mayoría de los casos, toda o parte de la información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise es necesaria para que el servicio de asistencia técnica pueda diagnosticar problemas adecuadamente y proporcionar una solución adecuada. Para recibir todas las ventajas de SupportAssist Enterprise, debe habilitar todas las opciones de recopilación de información del sistema.**

## Estado del sitio

SupportAssist Enterprise le permite ver la conectividad general del sitio y el estado de sus dispositivos. El estado del sitio contiene información clave sobre los resultados de conectividad que le permite identificar y priorizar el problema más importante en su sitio.

La siguiente tabla describe la información que se muestra en la página **Estado del sitio**.

**Tabla 8. Estado del sitio**

Campo	Descripción
	Número de sesiones remotas activas en progreso
	Número de sesiones connect home activas en progreso
	Número de llamadas a la API REST que invocó SupportAssist Enterprise.
	Estado del motor virtual de SRS. Se muestran los siguientes estados: <ul style="list-style-type: none"> <li> -Conectado</li> <li> -desconectado</li> </ul>
<b>Resumen</b>  <b>NOTA:</b> La sección Descripción general se muestra solamente después de que usted agrega dispositivos en SupportAssist Enterprise. Si no ha agregado ningún dispositivo en SupportAssist Enterprise, se muestran enlaces para agregar un dispositivo, detectar varios dispositivos y configurar un adaptador.	Representación gráfica del número de dispositivos en los siguientes estados. Puede hacer clic en el estado para ver más detalles en la sección <b>Detalles del estado</b> . <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Administrado:</b> haga clic para ver el número de dispositivos supervisados según tipo de dispositivo.</li> <li><b>En etapas:</b> haga clic para ver el problema y la resolución para los dispositivos en el grupo.</li> <li><b>No administrado:</b> haga clic para ver el número de dispositivos no soportados, deshabilitados y sin conexión.</li> <li><b>Inactivo:</b> haga clic para ver el número de dispositivos inactivos.</li> </ul>
<b>Descripción general y actual de SupportAssist</b>	Número de dispositivos supervisados por SupportAssist Enterprise y número de casos de asistencia abiertos.  Haga clic en <b>Dispositivos administrados</b> para ver la página <b>Dispositivos</b> . Haga clic en <b>Casos</b> para ver la página <b>Casos</b> .
<b>Validaciones del dispositivo</b>	Se muestra el número total de dispositivos que se descubren o agregan en SupportAssist Enterprise y su estado de validación de inventario en todo el sitio. Se muestran los siguientes estados: <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Exitoso:</b> número de los dispositivos en los que las pruebas de conectividad, la capacidad de recolección y la funcionalidad de monitoreo tuvieron éxito.</li> <li> <b>Fallido:</b> número de dispositivos en los que las pruebas de conectividad, la capacidad de recolección o la funcionalidad de monitoreo no tuvieron éxito.</li> </ul> Es posible que el recuento total de dispositivos en la Validación del inventario del sitio no coincida con el número total de dispositivos que agregó o descubrió en SupportAssist

Campo	Descripción
	<p>Enterprise. Esta discrepancia se debe a que la validación del inventario no admite la validación de los siguientes dispositivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositivos agregados en SupportAssist Enterprise mediante el adaptador.</li> <li>• Dispositivos que requieren una configuración manual de las opciones de SNMP, por ejemplo, dispositivos de red.</li> </ul>
<b>Recursos de red</b>	<p>Estado de conectividad de SupportAssist Enterprise en los siguientes recursos de red:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Servidores Dell EMC Enterprise</b></li> <li>• <b>Servidores de acceso mundial de Dell EMC</b></li> <li>• <b>Servidor SMTP</b></li> </ul>

# Cómo agregar dispositivos

Añadir dispositivos prepara a SupportAssist Enterprise para automatizar el soporte técnico de Dell EMC para todos sus dispositivos. A fin de utilizar SupportAssist Enterprise a la hora de supervisar los problemas de hardware o recopilar información del sistema de sus dispositivos, debe agregar sus dispositivos en SupportAssist Enterprise.

Para obtener una lista completa de los tipos y modelos de dispositivos que se pueden añadir en SupportAssist Enterprise, consulte *Matriz de soporte de SupportAssist Enterprise, versión 4.0* en .

**NOTA:** De manera predeterminada, un componente de SupportAssist está disponible en la 14.ª generación de servidores PowerEdge. Puede registrar el componente de SupportAssist en el servidor para recibir las prestaciones de asistencia automatizada de SupportAssist. Cuando se agrega un iDRAC en SupportAssist Enterprise, el componente de SupportAssist se desactiva automáticamente, pero las prestaciones de asistencia automatizada están disponibles a través de SupportAssist Enterprise.

**NOTA:** Las direcciones IPv4 e IPv6 se admiten para agregar dispositivos y recopilar información del sistema.

Si el dispositivo es parte de un dominio, debe configurar su sistema de nombres de dominio (DNS) de manera correcta para ver el nombre del host en la página **Dispositivos**.

## Temas:

- [Métodos de la incorporación de dispositivos](#)
- [Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables](#)
- [Agregar chasis](#)
- [Agregar dispositivo de protección de datos](#)
- [Agregar un iDRAC](#)
- [Agregar un dispositivo de red](#)
- [Agregar un servidor o hipervisor](#)
- [Agregar software](#)
- [Agregar una máquina virtual](#)
- [Agregar dispositivo de infraestructura hiperconvergente](#)
- [Agregar dispositivo de almacenamiento de datos](#)
- [Agregar un dispositivo por duplicación](#)
- [Exportar datos del dispositivo](#)
- [Eliminar dispositivos](#)
- [Dispositivos](#)

## Métodos de la incorporación de dispositivos

Puede agregar dispositivos en SupportAssist Enterprise usando uno de los métodos siguientes:

- Agregar un único dispositivo: agregar cada dispositivo de forma individual introduciendo los detalles del dispositivo
- Crear una regla de detección de dispositivos: agregar dispositivos en función de un rango de direcciones IP específicas. Para obtener más información acerca de las reglas de detección, consulte [Crear reglas de detección de dispositivos](#).
- Configurar un adaptador: agregar dispositivos de inventario gestionados por OpenManage Enterprise. Para obtener más información acerca de la configuración de un adaptador, consulte [Adaptadores](#).
- Agregar el dispositivo a SupportAssist mediante el protocolo REST mediante la interfaz de usuario disponible en el dispositivo.

Para obtener información acerca de los tipos y los modelos de dispositivos que se pueden monitorear mediante SupportAssist, consulte [Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables](#).

# Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables

Al agregar dispositivos en SupportAssist Enterprise, debe seleccionar un tipo de dispositivo adecuado. En la tabla siguiente se enumeran los dispositivos que puede agregar mediante la selección de un tipo de dispositivo específico.

**ⓘ** **NOTA: SupportAssist Enterprise puede no ser compatible con todos los modelos de un tipo de dispositivo soportado. Para obtener la lista de los tipos y modelos de dispositivos soportados, consulte *SupportAssist Enterprise version 4.0 Support Matrix (Matriz de compatibilidad de SupportAssist Enterprise, versión 4.0)* en .**

**Tabla 9. Tipos de dispositivos**

Tipo de dispositivo	Dispositivos que puede agregar
<b>Chasis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PowerEdge M1000e</li> <li>PowerEdge VRTX</li> <li>PowerEdge FX2/FX2s</li> <li>PowerEdge MX7000</li> </ul>
<b>Protección de datos</b>	<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>
<b>iDRAC</b>	Servidores PowerEdge de 12. <sup>a</sup> generación y posteriores <b>ⓘ</b> <b>NOTA: Para agregar un iDRAC, debe proporcionar la dirección IP para el iDRAC del servidor.</b>
<b>Sistema de red</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PowerConnect</li> <li>Force10</li> <li>Conmutadores de Dell</li> <li>Controladoras inalámbricas Networking serie Mobility</li> <li>Otros dispositivos compatibles con redes (Brocade y Cisco)</li> </ul>
<b>Servidor/hipervisor</b>	Servidores PowerEdge de 9. <sup>a</sup> generación o posterior que ejecuten: <ul style="list-style-type: none"> <li>Linux</li> <li>VMware ESX o ESXi</li> <li>Citrix XenServer</li> <li>Oracle Virtual Machine</li> </ul> <b>ⓘ</b> <b>NOTA: Para agregar un servidor o hipervisor, debe proporcionar la dirección IP del sistema operativo del servidor.</b>
<b>Software</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kit HIT/VSM para VMware</li> <li>vCenter</li> </ul>
<b>Máquina virtual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Linux</li> </ul>
<b>Infraestructura hiperconvergente</b>	<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>

Tipo de dispositivo	Dispositivos que puede agregar
<b>Almacenamiento de datos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fluid File System (FluidFS) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Storage PS Series con FluidFS</li> <li>• Storage MD Series con FluidFS</li> <li>• Storage SC Series con FluidFS</li> </ul> </li> <li>• Peer Storage (PS)/EqualLogic <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arreglos Storage PS Series</li> </ul> </li> <li>• PowerVault <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arreglos Storage MD Series</li> <li>• Arreglos de almacenamiento de la serie ME4</li> </ul> </li> <li>• Storage Center (SC)/Compellent <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soluciones Storage SC Series</li> </ul> </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>• DATOS SOBRE estadísticas DEMOGRÁFICAS<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>• VMAX3<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>• Switch-Brocade-B<sup>3</sup></li> <li>• Switch-Cisco<sup>2</sup></li> </ul>

- 1) El dispositivo debe agregarse a SupportAssist Enterprise directamente desde el dispositivo utilizando el protocolo RESTful.
- 2) Pueden agregarse dispositivos desde la interfaz de usuario SupportAssist Enterprise.
- 3) Pueden agregarse dispositivos desde la interfaz de usuario SupportAssist Enterprise y también mediante el protocolo RESTful. Si agrega este dispositivo desde la interfaz de usuario SupportAssist, solo se habilitan funcionalidades de SupportAssist para el dispositivo. Consulte la documentación de la configuración del producto correspondiente al modelo y la versión para conocer la configuración de la conectividad.

## Agregar chasis

### Requisitos previos

- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que se implementa SupportAssist Enterprise.
- Los puertos 22, 161 y 443 deben estar abiertos en el dispositivo.

- El servicio de SSH debe estar en ejecución en el dispositivo.

## Sobre esta tarea

Usted puede supervisar el chasis de los problemas de hardware y recopilar información del sistema. Para ver la lista de modelos de chasis que se pueden agregar, consulte [Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables](#).

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** > **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en .  
Se muestra la ventana **Agregar un único dispositivo**.
3. En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Chasis**.
4. Ingrese la dirección IP o el hostname del dispositivo en el campo adecuado.  
 **NOTA: Se recomienda ingresar el nombre de host del dispositivo. Si el hostname no está disponible, puede ingresar la dirección IP del dispositivo.**
5. Si lo desea, ingrese un nombre para el dispositivo en el campo **Nombre**.  
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se ingresa ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el hostname para representar el dispositivo.
6. Para detectar y agregar otros tipos de dispositivos soportados que pueden estar asociados con el chasis, seleccione la casilla de verificación **Ejecutar búsqueda exhaustiva**. Consulte [Búsqueda exhaustiva](#).  
Se muestra la lista **Perfil de credencial**.
7. Ejecute uno de los siguientes pasos:
  - Si habilitó la búsqueda exhaustiva, seleccione el perfil de credencial que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un nuevo perfil de credencial, haga clic en **Crear nuevo perfil** y, a continuación, haga clic en **Crear**. Consulte [Crear un perfil de credenciales](#).
  - Si no habilitó la búsqueda exhaustiva, seleccione la cuenta de credenciales que desea asignar al dispositivo de la lista **Cuenta de credenciales**. Para crear un nuevo conjunto de credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).
8. Si no desea que SupportAssist Enterprise supervise los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, desmarque la casilla de verificación **Habilitar monitoreo**.
9. Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.  
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
10. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.  
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predeterminado**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
11. Haga clic en **Finalizar**.  
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
12. Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.

## Siguientes pasos

**PRECAUCIÓN: Si el dispositivo no está configurado para que reenvíe alertas, SupportAssist Enterprise no puede detectar los problemas de hardware que puedan ocurrir en el dispositivo.**

Para monitorear únicamente los problemas de hardware que puedan surgir en el dispositivo, asegúrese de que el dispositivo esté configurado para reenviar las capturas SNMP (alertas) al servidor en el que está implementado SupportAssist Enterprise. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar el reenvío de alertas, consulte [Configurar manualmente el destino de las alertas del chasis mediante la interfaz web](#).

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al Grupo **de almacenamiento provisional**:

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#).

# Agregar dispositivo de protección de datos

## Requisitos previos

El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que se implementa SupportAssist Enterprise.

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en .  
Se muestra la ventana **Agregar un único dispositivo**.
3. En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Protección de datos**.
4. De la lista **Tipo de modelo**, seleccione el modelo requerido.
5. Introduzca la dirección IP y el número de serie del dispositivo en campos adecuados.
6. Desde la lista **Grupos**, seleccione el grupo de dispositivos.
7. Haga clic en **Siguiente**.  
Se mostrará la página de resumen, que contiene los detalles del dispositivo.  
 **NOTA: Determinados tipos de dispositivos se agregan al inventario de dispositivos y se muestran en la página Dispositivos solo después de que se validan. Este proceso puede tardar hasta 24 horas.**
8. Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.

# Agregar un iDRAC

## Requisitos previos

- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que se implementa SupportAssist Enterprise.
- El dispositivo debe ser un servidor Dell PowerEdge de 12.ª generación o posterior (iDRAC7 o posterior). Para obtener información sobre cómo identificar la generación de un servidor PowerEdge, consulte [Identificar la serie del servidor PowerEdge](#).
- Si el dispositivo se conecta a Internet a través de un servidor proxy, los puertos 161 y 443 deben estar abiertos en el firewall del servidor proxy.
- Para agregar un iDRAC7 o iDRAC8, la licencia de Enterprise o Express debe estar instalada en la iDRAC. Para agregar un iDRAC9, la licencia de Basic, Enterprise o Express debe estar instalada en la iDRAC. Para obtener información acerca de la compra y la instalación de una licencia Enterprise o Express, consulte la sección "Administración de licencias" de la *Guía del usuario de iDRAC* en .

## Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise puede supervisar los problemas de hardware y recopilar información del sistema desde los servidores Dell. Puede realizar los pasos siguientes para agregar servidores PowerEdge de 12.ª generación o posterior de Dell. Durante la adición del dispositivo, puede permitir que SupportAssist Enterprise configure automáticamente los ajustes de SNMP del dispositivo. La configuración de los valores SNMP es necesaria para reenviar alertas desde el dispositivo a SupportAssist Enterprise.

-  **NOTA: De manera predeterminada, un componente de SupportAssist está disponible en la 14.ª generación de servidores PowerEdge. Puede registrar el componente de SupportAssist en el servidor para recibir las prestaciones de asistencia automatizada de SupportAssist. Cuando se agrega un iDRAC en SupportAssist Enterprise, el componente de SupportAssist se desactiva automáticamente, pero las prestaciones de asistencia automatizada están disponibles a través de SupportAssist Enterprise.**

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en .  
Se muestra la ventana **Agregar un único dispositivo**.
3. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **iDRAC**.
4. Ingrese la dirección IP o el hostname del dispositivo en el campo adecuado.

 **NOTA:** Se recomienda ingresar el nombre de host del dispositivo. Si el hostname no está disponible, puede ingresar la dirección IP del dispositivo.

- Si lo desea, ingrese un nombre para el dispositivo en el campo **Nombre**.

El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se ingresa ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el hostname para representar el dispositivo.

- En la lista **Credenciales de cuentas**, seleccione una credencial de cuenta que desee asignar al dispositivo. Para crear una nueva credencial de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y, a continuación, haga clic en **Crear**. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).

- Si no desea que SupportAssist Enterprise supervise los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, no marque las casillas de verificación **Habilitar monitoreo** y **Configurar los valores de SNMP**.

Para que SupportAssist Enterprise supervise los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, el dispositivo debe estar configurado para reenviar las capturas (alertas) SNMP al servidor en el que está implementado SupportAssist Enterprise. Para ayudarlo a cumplir este requisito, SupportAssist Enterprise puede configurar el reenvío automático de capturas (alertas) SNMP. Para permitir que SupportAssist Enterprise configure automáticamente el dispositivo de modo que reenvíe las alertas, se debe seleccionar la opción **Configurar los ajustes de SNMP**. Se inicia una tarea para configurar el reenvío de alertas una vez que el dispositivo se ha agregado correctamente al inventario de dispositivos.

 **NOTA:** Si prefiere configurar el reenvío de alertas manualmente, desactive la casilla de verificación **Configurar los valores de SNMP**.

- Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.

Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.

- Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.

Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predeterminado**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).

- Haga clic en **Finalizar**.

 **NOTA:** Si ha seleccionado la opción **Configurar los valores SNMP**, la adición del dispositivo puede tardar algún tiempo.

El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.

- Haga clic en **Aceptar**.

 **PRECAUCIÓN:** Si los ajustes de SNMP del dispositivo no están configurados para reenviar las alertas al servidor en el que está implementado SupportAssist Enterprise, SupportAssist Enterprise no puede monitorear los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo.

El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos con el estado correspondiente. Cuando SupportAssist Enterprise está

configurando los valores de SNMP, el dispositivo muestra un estado de  **Configuración de SNMP**. Una vez que se completa la

configuración de los ajustes de SNMP, el estado del dispositivo cambia a  **Exitoso**. Si se produce un problema durante la configuración de SNMP, el dispositivo muestra el estado correspondiente en la página **Dispositivos**.

 **NOTA:** Si el dispositivo muestra un , haga clic en el enlace de error para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución. Para volver a intentar configurar SNMP, puede utilizar la lista **Tareas disponible** en el panel de descripción general del dispositivo.

## Siguientes pasos

Opcionalmente, también puede agregar el servidor a SupportAssist Enterprise mediante los detalles del sistema operativo. En este caso, SupportAssist Enterprise correlaciona automáticamente las alertas y la recolección de información del sistema tanto desde el sistema operativo como de iDRAC. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar el servidor, consulte [Agregar un servidor o hipervisor](#). Para obtener más información sobre cómo SupportAssist Enterprise correlaciona la información de los dispositivos, consulte [Correlación de dispositivos](#).

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al Grupo **de almacenamiento provisional**:

- Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
- Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#).

# Agregar un dispositivo de red

## Requisitos previos

- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que se implementa SupportAssist Enterprise.
- Los puertos 22 y 161 deben estar abiertos en el dispositivo.
- Los servicios de Secure Shell (SSH) y Protocolo simple de administración de red (SNMP) deben estar en ejecución en el dispositivo.

## Sobre esta tarea

Puede supervisar sus dispositivos de redes para detectar problemas de hardware y recolectar información del sistema. Para ver la lista de dispositivos de redes que se pueden agregar, consulte [Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables](#).

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en .  
Se muestra la ventana **Agregar un único dispositivo**.
3. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Redes**.
4. Ingrese la dirección IP o el hostname del dispositivo en el campo adecuado.  
 **NOTA: Se recomienda ingresar el nombre de host del dispositivo. Si el hostname no está disponible, puede ingresar la dirección IP del dispositivo.**
5. Si lo desea, ingrese un nombre para el dispositivo en el campo **Nombre**.  
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se ingresa ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el hostname para representar el dispositivo.
6. Para detectar y agregar otros tipos de dispositivos soportados que pueden estar asociados con el chasis, seleccione la casilla de verificación **Ejecutar búsqueda exhaustiva**. Consulte [Búsqueda exhaustiva](#).  
Se muestra la lista **Perfil de credencial**.
7. Ejecute uno de los siguientes pasos:
  - Si habilitó la búsqueda exhaustiva, seleccione el perfil de credencial que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un nuevo perfil de credencial, haga clic en **Crear nuevo perfil** y, a continuación, haga clic en **Crear**. Consulte [Crear un perfil de credenciales](#).
  - Si no habilitó la búsqueda exhaustiva, seleccione la cuenta de credenciales que desea asignar al dispositivo de la lista **Cuenta de credenciales**. Para crear un nuevo conjunto de credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).
8. Si no desea que SupportAssist Enterprise supervise los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, desmarque la casilla de verificación **Habilitar monitoreo**.  
SupportAssist Enterprise puede supervisar el dispositivo solo si los ajustes de SNMP del dispositivo están configurados para reenviar las capturas (alertas) SNMP a SupportAssist Enterprise. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar el reenvío de alertas, consulte [Configurar manualmente el destino de alerta de un dispositivo de red](#).
9. Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.  
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
10. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.  
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predeterminado**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
11. Haga clic en **Finalizar**.  
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
12. Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.

## Siguientes pasos

 **PRECAUCIÓN: Si el dispositivo no está configurado para que reenvíe alertas, SupportAssist Enterprise no puede detectar los problemas de hardware que puedan ocurrir en el dispositivo.**

Para monitorear únicamente los problemas de hardware que puedan surgir en el dispositivo, asegúrese de que el dispositivo está configurado para reenviar las capturas SNMP (alertas) a SupportAssist Enterprise. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar el reenvío de alertas, consulte [Configurar manualmente el destino de alerta de un dispositivo de red](#).

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al Grupo **de almacenamiento provisional**:

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#).

## Agregar un servidor o hipervisor

### Requisitos previos

- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que se implementa SupportAssist Enterprise.
- Si el dispositivo se está ejecutando en un sistema operativo Linux:
  - El servicio de SSH debe estar en ejecución en el dispositivo.
  - Se debe habilitar la autenticación de contraseña de SSH (habilitada de forma predeterminada).
  - El paquete descomprimido debe estar instalado en el servidor en el que está implementado SupportAssist Enterprise.
- Si el dispositivo ejecuta VMware ESXi, ESX, Oracle Virtual Machine o Citrix XenServer:
  - El servicio de SSH debe estar en ejecución en el dispositivo.
  - Los puertos 22 y 443 deben estar abiertos en el dispositivo.
  - Para recopilar la información del sistema solamente desde ESX y ESXi, asegúrese de que SFCBD y CIMOM están habilitados.
- El puerto 1311 debe estar abierto en el dispositivo para la comunicación de OMSA.
- Si el dispositivo se conecta a Internet a través de un servidor proxy, los siguientes puertos deben estar abiertos en el firewall del servidor proxy: 161, 22 (para agregar dispositivos que ejecutan Linux) y 1311.
- Revise los requisitos de instalación de OMSA en el dispositivo. Para obtener más información, consulte la sección "Requisitos de instalación" en la *Guía de instalación de Dell OpenManage Server Administrator* en .

### Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise puede supervisar los problemas de hardware y recopilar información del sistema desde los servidores Dell EMC. Puede realizar los siguientes pasos para agregar un servidor Linux o un hipervisor. Al agregar el dispositivo, puede habilitar que SupportAssist Enterprise ejecute automáticamente las siguientes tareas necesarias para el monitoreo de los problemas de hardware que puedan ocurrir en el dispositivo:

- Instalar o actualizar el OMSA: OMSA es necesario para generar alertas para los eventos de hardware que ocurren en el dispositivo y también para recopilar la información del sistema del dispositivo.
- Configurar SNMP: la configuración de valores SNMP es necesaria para reenviar alertas desde el dispositivo a SupportAssist Enterprise.

### Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

2. Haga clic en .

Se muestra la ventana **Agregar un único dispositivo**.

3. En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Servidor/hipervisor**.

4. Ingrese la dirección IP o el hostname del dispositivo en el campo adecuado.

 **NOTA: Se recomienda ingresar el nombre de host del dispositivo. Si el hostname no está disponible, puede ingresar la dirección IP del dispositivo.**

5. Si lo desea, ingrese un nombre para el dispositivo en el campo **Nombre**.

El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se ingresa ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el hostname para representar el dispositivo.

6. Para detectar y agregar otros tipos de dispositivos soportados que pueden estar asociados con el chasis, seleccione la casilla de verificación **Ejecutar búsqueda exhaustiva**. Consulte [Búsqueda exhaustiva](#).

Se muestra la lista **Perfil de credencial**.

7. Ejecute uno de los siguientes pasos:

- Si habilitó la búsqueda exhaustiva, seleccione el perfil de credencial que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un nuevo perfil de credencial, haga clic en **Crear nuevo perfil** y, a continuación, haga clic en **Crear**. Consulte [Crear un perfil de credenciales](#).

- Si no habilitó la búsqueda exhaustiva, seleccione la cuenta de credenciales que desea asignar al dispositivo de la lista **Cuenta de credenciales**. Para crear un nuevo conjunto de credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).
8. Si no desea que SupportAssist Enterprise supervise los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, no marque las casillas de verificación **Habilitar monitoreo**, **Configurar los valores de SNMP** e **Instalar/actualizar OMSA**.

Para que SupportAssist Enterprise supervise los problemas de hardware que puedan producirse en el dispositivo, se deben cumplir las siguientes dependencias:

- Los valores de SNMP del dispositivo deben estar configurados para reenviar las capturas SNMP (alertas) a SupportAssist Enterprise.
- La versión recomendada de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) debe estar instalada en el dispositivo.

Para ayudarle a reunir estas dependencias, SupportAssist Enterprise puede configurar el reenvío de capturas (alertas) SNMP, así como instalar o actualizar OMSA automáticamente en el dispositivo. SupportAssist Enterprise puede habilitar las siguientes tareas de forma automática:

- Configurar el dispositivo para que reenvíe alertas; asegúrese de que esté seleccionada la opción **Configurar los valores de SNMP**.
- Instalar o actualizar OMSA en el dispositivo; asegúrese de que esté seleccionada la opción **Instalar/Actualizar OMSA**.

Las tareas para configurar el reenvío de alertas e instalar OMSA se inician una vez que el dispositivo se haya agregado correctamente al inventario de dispositivos.

**NOTA:** Si prefiere que se ejecuten ambas tareas (configurar el reenvío de alertas e instalar o actualizar OMSA) de forma manual, no marque las casillas de verificación **Configurar los valores de SNMP** e **Instalar/actualizar OMSA**.

9. Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.
- Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
10. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.  
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predeterminado**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
11. Haga clic en **Finalizar**.  
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
12. Haga clic en **Aceptar**.

**PRECAUCIÓN:** Si no se han configurado los valores de SNMP del dispositivo y OMSA no está instalado en el dispositivo, SupportAssist Enterprise no puede supervisar los problemas de hardware que puedan ocurrir en el dispositivo.

**NOTA:** La instalación de OMSA no es compatible con los dispositivos que ejecutan CentOS, Oracle Virtual Machine y Oracle Enterprise Linux. Cuando se agregan estos dispositivos con el Tipo de dispositivo como Servidor/hipervisor, SupportAssist Enterprise solo puede recopilar y cargar información del sistema. Para habilitar que SupportAssist Enterprise supervise estos dispositivos en busca de problemas de hardware, agregue estos dispositivos al seleccionar el Tipo de dispositivo como iDRAC. Consulte [Agregar un iDRAC](#).

El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos con el estado correspondiente:

- Cuando SupportAssist Enterprise está configurando los valores de SNMP, el dispositivo muestra un estado de **Configuración de SNMP**.
- Cuando SupportAssist Enterprise está instalando o actualizando OMSA, el dispositivo muestra un estado de **Instalación de OMSA**.

Después de completarse la instalación de OMSA y la configuración de los ajustes de SNMP, el estado del dispositivo cambia a **Success** (Exitosa). Si se produce un problema durante la configuración de SNMP o la instalación de OMSA, el dispositivo muestra el estado correspondiente en la página **Dispositivos**.

**NOTA:** Si el dispositivo muestra un estado de error de , haga clic en el enlace de error para ver la descripción del problema y los posibles pasos para la resolución. Para reintentar la instalación de OMSA o la configuración de SNMP, use la lista **Tareas** que está disponible en el panel de descripción general del dispositivo.

## Siguientes pasos

Opcionalmente, también puede agregar el servidor a SupportAssist Enterprise mediante los detalles de la iDRAC. En este caso, SupportAssist Enterprise correlaciona automáticamente las alertas y la recolección de información del sistema tanto desde el sistema operativo como de iDRAC. Consulte [Agregar un iDRAC](#). Para obtener más información sobre cómo SupportAssist Enterprise correlaciona la información de los dispositivos, consulte [Correlación de dispositivos](#).

# Agregar software

## Requisitos previos

El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que se implementa SupportAssist Enterprise.

## Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise solo puede recopilar información del sistema del siguiente software de administración y monitoreo:

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

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** > **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en .  
Se muestra la ventana **Agregar un único dispositivo**.
3. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Software**.
4. De la lista **Tipo de software**, seleccione el tipo de software.
5. Ingrese la dirección IP o el hostname del dispositivo en el campo adecuado.  
 **NOTA: Se recomienda ingresar el nombre de host del dispositivo. Si el hostname no está disponible, puede ingresar la dirección IP del dispositivo.**
6. Si lo desea, ingrese un nombre para el dispositivo en el campo **Nombre**.  
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se ingresa ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el hostname para representar el dispositivo.
7. En la lista **Credenciales de cuenta**, seleccione la cuenta de credenciales que desee asignar al dispositivo y haga clic en **Siguiente**.  
Para crear un nuevo conjunto de credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).
  - Si seleccionó una cuenta de credenciales, se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo. Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
  - Si ha hecho clic en **Crear nueva cuenta**, se muestra la ventana **Agregar credencial de cuenta**. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).
8. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.  
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predeterminado**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
9. Haga clic en **Finalizar**.  
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
10. Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.

## Siguientes pasos

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al Grupo **de almacenamiento provisional**:

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#).

# Agregar una máquina virtual

## Requisitos previos

- El sistema que aloja la máquina virtual debe ser accesible desde el servidor donde está implementado SupportAssist Enterprise.
- La máquina virtual que desea agregar debe crearse en VMware ESX, ESXi y Microsoft Hyper-V.

## Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise solo puede recopilar información del sistema desde máquinas virtuales.

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** > **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en .  
Se muestra la ventana **Agregar un único dispositivo**.
3. De la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Máquina virtual**.
4. Ingrese la dirección IP o el hostname del dispositivo en el campo adecuado.  
 **NOTA: Se recomienda ingresar el nombre de host del dispositivo. Si el hostname no está disponible, puede ingresar la dirección IP del dispositivo.**
5. Si lo desea, ingrese un nombre para el dispositivo en el campo **Nombre**.  
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se ingresa ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el hostname para representar el dispositivo.
6. En la lista **Credenciales de cuenta**, seleccione la cuenta de credenciales que desee asignar al dispositivo y haga clic en **Siguiente**.  
Para crear un nuevo conjunto de credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).
  - Si seleccionó una cuenta de credenciales, se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo. Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
  - Si ha hecho clic en **Crear nueva cuenta**, se muestra la ventana **Agregar credencial de cuenta**. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).
7. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.  
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predeterminado**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
8. Haga clic en **Finalizar**.  
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
9. Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.

# Agregar dispositivo de infraestructura hiperconvergente

## Requisitos previos

El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que se implementa SupportAssist Enterprise.

## Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise le permite supervisar y recopilar información del sistema desde dispositivos de almacenamiento de datos. Sin embargo, la funcionalidad de recopilación de información del sistema solo está disponible para el modelo de escala de web. Para ver la lista de modelos de dispositivos de infraestructura hiperconvergente que puede agregar, consulte [Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables](#).

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** > **Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

- Haga clic en .  
Se muestra la ventana **Agregar un único dispositivo**.
- En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Infraestructura hiperconvergente**.
- De la lista **Tipo de modelo**, seleccione el modelo requerido.  
Se muestran los campos correspondientes.
- Para agregar un dispositivo a **escala web**, consulte [Agregar la solución de escala de web](#).
- Para agregar cualquier otro modelo, realice los siguientes pasos:
  - Introduzca la dirección IP y el número de serie del dispositivo en campos adecuados.
  - Desde la lista **Grupos**, seleccione el grupo de dispositivos.
  - Haga clic en **Siguiente**.  
Se mostrará la página de resumen, que contiene los detalles del dispositivo.

**NOTA: Determinados tipos de dispositivos se agregan al inventario de dispositivos y se muestran en la página Dispositivos solo después de que se validan. Este proceso puede tardar hasta 24 horas.**

- Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.

## Agregar la solución de escala de web

### Requisitos previos

- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que se implementa SupportAssist Enterprise.
- Los puertos 9440 y 22 deben estar abiertos en el dispositivo.
- Para una solución a escala de web, la versión de firmware 4.x o posterior debe estar instalada en el dispositivo para la recopilación de información del sistema.

### Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise puede monitorear los problemas de hardware y recolectar la información del sistema desde un dispositivo hiperconvergente a escala de web.

### Pasos

- Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
- Haga clic en .  
Se muestra la ventana **Agregar un único dispositivo**.
- En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Infraestructura hiperconvergente**.
- En la lista **Tipo de solución/modelo**, seleccione **Escala de web**.
- Ingrese la dirección IP o el hostname del dispositivo en el campo adecuado.  
 **NOTA: Se recomienda ingresar el nombre de host del dispositivo. Si el hostname no está disponible, puede ingresar la dirección IP del dispositivo.**
- Si lo desea, ingrese un nombre para el dispositivo en el campo **Nombre**.  
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se ingresa ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el hostname para representar el dispositivo.
- Para detectar y agregar otros tipos de dispositivos soportados que pueden estar asociados con el chasis, seleccione la casilla de verificación **Ejecutar búsqueda exhaustiva**. Consulte [Búsqueda exhaustiva](#).  
Se muestra la lista **Perfil de credencial**.
- Ejecute uno de los siguientes pasos:
  - Si habilitó la búsqueda exhaustiva, seleccione el perfil de credencial que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un nuevo perfil de credencial, haga clic en **Crear nuevo perfil** y, a continuación, haga clic en **Crear**. Consulte [Crear un perfil de credenciales](#).
  - Si no habilitó la búsqueda exhaustiva, seleccione la cuenta de credenciales que desea asignar al dispositivo de la lista **Cuenta de credenciales**. Para crear un nuevo conjunto de credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).
- Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.

Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predeterminado**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).

10. Haga clic en **Finalizar**.

El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.

11. Haga clic en **Aceptar**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

### Siguientes pasos

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al Grupo **de almacenamiento provisional**:

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#).

## Agregar dispositivo de almacenamiento de datos

### Requisitos previos

El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que se implementa SupportAssist Enterprise.

### Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise le permite supervisar y recopilar información del sistema desde dispositivos de almacenamiento de datos. Puede recolectar información del sistema según demanda y después de la implementación. Sin embargo, la funcionalidad de recopilación de información del sistema solo está disponible para los siguientes modelos en dispositivos de almacenamiento de datos:

- Arreglos Storage PS Series (anteriormente EqualLogic)
- Storage SC Series
- Almacenamiento conectado en red (NAS) Fluid File System (FluidFS)
- Arreglos Storage MD Series

Para ver la lista de dispositivos de almacenamiento de datos que se puede agregar, consulte [Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables](#).

### Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

2. Haga clic en .

Se muestra la ventana **Agregar un único dispositivo**.

3. En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Almacenamiento de datos**.

4. En la lista **Tipo de modelo**, seleccione el modelo de almacenamiento de datos necesario.

Se muestran los campos correspondientes.

5. Para agregar un dispositivo **PeerStorage (PS)/EqualLogic**, consulte [Agregar arreglos de almacenamiento de EqualLogic PS Series](#).

6. Para agregar un dispositivo **Storage Center (SC)/Compellent**, consulte [Agregar una solución de almacenamiento de la serie Compellent SC](#).

7. Para agregar un dispositivo **Fluid File System (FluidFS)**, consulte [Agregar un dispositivo NAS de Fluid File System](#).

8. Para agregar un dispositivo **PowerVault**, consulte [Agregar un arreglo de almacenamiento de PowerVault](#).

9. Para agregar cualquier otro modelo, realice los siguientes pasos:

a) Introduzca la dirección IP y el número de serie del dispositivo en campos adecuados.

b) Desde la lista **Grupos**, seleccione el grupo de dispositivos.

c) Haga clic en **Siguiente**.

Se mostrará la página de resumen, que contiene los detalles del dispositivo.



**NOTA: Determinados tipos de dispositivos se agregan al inventario de dispositivos y se muestran en la página Dispositivos solo después de que se validan. Este proceso puede tardar hasta 24 horas.**

10. Haga clic en **Aceptar**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

# Agregar arreglos de almacenamiento de EqualLogic PS Series

## Requisitos previos

- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que se implementa SupportAssist Enterprise.
- Los puertos 21, 22, y 161 deben estar abiertos en el dispositivo.
- Los servicios de SSH y SNMP deben estar en ejecución en el dispositivo.

## Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise solo puede recopilar información del sistema desde los arreglos Storage PS Series (anteriormente EqualLogic). Al agregar un dispositivo Storage PS Series, podrá recopilar información de sistema a petición y tras la implementación.

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en .  
Se muestra la ventana **Agregar un único dispositivo**.
3. En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Almacenamiento de datos**.
4. De la lista **Tipo de modelo**, seleccione **Peer Storage (PS)/EqualLogic**.
5. Ingrese la dirección IP o el hostname del dispositivo en el campo adecuado.  
 **NOTA: Se recomienda ingresar el nombre de host del dispositivo. Si el hostname no está disponible, puede ingresar la dirección IP del dispositivo.**
6. Si lo desea, ingrese un nombre para el dispositivo en el campo **Nombre**.  
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se ingresa ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el hostname para representar el dispositivo.
7. Para detectar y agregar otros tipos de dispositivos soportados que pueden estar asociados con el chasis, seleccione la casilla de verificación **Ejecutar búsqueda exhaustiva**. Consulte [Búsqueda exhaustiva](#).  
Se muestra la lista **Perfil de credencial**.
8. Ejecute uno de los siguientes pasos:
  - Si habilitó la búsqueda exhaustiva, seleccione el perfil de credencial que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un nuevo perfil de credencial, haga clic en **Crear nuevo perfil** y, a continuación, haga clic en **Crear**. Consulte [Crear un perfil de credenciales](#).
  - Si no habilitó la búsqueda exhaustiva, seleccione la cuenta de credenciales que desea asignar al dispositivo de la lista **Cuenta de credenciales**. Para crear un nuevo conjunto de credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).
9. Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.  
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
10. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.  
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predeterminado**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
11. Haga clic en **Finalizar**.  
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
12. Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.

## Siguientes pasos

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al Grupo **de almacenamiento provisional**:

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#).

# Agregar una solución de almacenamiento de la serie Compellent SC

## Requisitos previos

- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que se implementa SupportAssist Enterprise.
- El puerto 443 debe estar abierto en el dispositivo.
- El servicio de REST debe estar en ejecución en el dispositivo.
- Para la recopilación de información del sistema, SupportAssist debe estar activado en la aplicación Dell Compellent Enterprise Manager para dispositivos Compellent con una solución de almacenamiento de la serie SC 7.1 o anterior.

## Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise solo puede recopilar información del sistema desde soluciones Storage SC Series. Al agregar un dispositivo Storage SC Series, podrá recopilar información de sistema a petición y tras la implementación.

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en .  
Se muestra la ventana **Agregar un único dispositivo**.
3. En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Almacenamiento de datos**.
4. De la lista **Tipo de modelo**, seleccione **Storage Center (SC)/Compellent**.
5. Ingrese la dirección IP o el hostname del dispositivo en el campo adecuado.  
 **NOTA: Se recomienda ingresar el nombre de host del dispositivo. Si el hostname no está disponible, puede ingresar la dirección IP del dispositivo.**
6. Si lo desea, ingrese un nombre para el dispositivo en el campo **Nombre**.  
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se ingresa ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el hostname para representar el dispositivo.
7. En la lista **Credenciales de cuenta**, seleccione la cuenta de credenciales que desee asignar al dispositivo y haga clic en **Siguiente**.  
Para crear un nuevo conjunto de credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).
  - Si seleccionó una cuenta de credenciales, se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo. Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
  - Si ha hecho clic en **Crear nueva cuenta**, se muestra la ventana **Agregar credencial de cuenta**. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).
8. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.  
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predeterminado**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
9. Haga clic en **Finalizar**.  
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
10. Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.

## Siguientes pasos

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al Grupo **de almacenamiento provisional**:

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#).

# Agregar un dispositivo NAS de Fluid File System

## Requisitos previos

- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que se implementa SupportAssist Enterprise.
- Los puertos 22 y 44421 deben estar abiertos en el dispositivo.
- El servicio de SSH debe estar en ejecución en el dispositivo.

## Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise solo puede recopilar información del sistema desde un dispositivo de almacenamiento conectado a la red (NAS) de Dell Fluid File System (FluidFS). Al agregar un dispositivo NAS de FluidFS, podrá recopilar información de sistema a petición y tras la implementación. Para ver la lista de Fluid File Systems (FluidFS) que puede agregar, consulte [Tipos de dispositivos y dispositivos aplicables](#).

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en .  
Se muestra la ventana **Agregar un único dispositivo**.
3. En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Almacenamiento de datos**.
4. En la lista **Tipo de modelo**, seleccione **Fluid File System (FluidFS)**.
5. Ingrese la dirección IP o el hostname del dispositivo en el campo adecuado.  
 **NOTA: Se recomienda ingresar el nombre de host del dispositivo. Si el hostname no está disponible, puede ingresar la dirección IP del dispositivo.**
6. Si lo desea, ingrese un nombre para el dispositivo en el campo **Nombre**.  
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se ingresa ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el hostname para representar el dispositivo.
7. En la lista **Credenciales de cuenta**, seleccione la cuenta de credenciales que desee asignar al dispositivo y haga clic en **Siguiente**.  
Para crear un nuevo conjunto de credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).
  - Si seleccionó una cuenta de credenciales, se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo. Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
  - Si ha hecho clic en **Crear nueva cuenta**, se muestra la ventana **Agregar credencial de cuenta**. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).
8. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.  
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predeterminado**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
9. Haga clic en **Finalizar**.  
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
10. Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.

## Siguientes pasos

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al Grupo **de almacenamiento provisional**:

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#).

# Agregar un arreglo de almacenamiento de PowerVault

## Requisitos previos

- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que se implementa SupportAssist Enterprise.
- El puerto 2463 debe estar abierto en el dispositivo.

## Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise solo puede recopilar información de sistema de los arreglos Storage MD Series. Al agregar un dispositivo Storage MD Series, podrá recopilar información de sistema a petición y tras la implementación.

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en .  
Se muestra la ventana **Agregar un único dispositivo**.
3. En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione **Almacenamiento de datos**.
4. En la lista **Tipo de modelo**, seleccione **PowerVault**.
5. Ingrese la dirección IP o el hostname del dispositivo en el campo adecuado.  
 **NOTA: Se recomienda ingresar el nombre de host del dispositivo. Si el hostname no está disponible, puede ingresar la dirección IP del dispositivo.**
6. Si lo desea, ingrese un nombre para el dispositivo en el campo **Nombre**.  
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se ingresa ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el hostname para representar el dispositivo.
7. Para detectar y agregar otros tipos de dispositivos soportados que pueden estar asociados con el chasis, seleccione la casilla de verificación **Ejecutar búsqueda exhaustiva**. Consulte [Búsqueda exhaustiva](#).  
Se muestra la lista **Perfil de credencial**.
8. Ejecute uno de los siguientes pasos:
  - Si habilitó la búsqueda exhaustiva, seleccione el perfil de credencial que desea asociar al dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Para crear un nuevo perfil de credencial, haga clic en **Crear nuevo perfil** y, a continuación, haga clic en **Crear**. Consulte [Crear un perfil de credenciales](#).
  - Si no habilitó la búsqueda exhaustiva, seleccione la cuenta de credenciales que desea asignar al dispositivo de la lista **Cuenta de credenciales**. Para crear un nuevo conjunto de credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).
9. Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo.  
Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
10. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.  
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predeterminado**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
11. Haga clic en **Finalizar**.  
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
12. Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.

## Siguientes pasos

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al Grupo **de almacenamiento provisional**:

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#).

# Agregar un dispositivo por duplicación

## Requisitos previos

- El dispositivo debe ser accesible desde el servidor en el que se implementa SupportAssist Enterprise.
- Los puertos de red necesarios deben estar abiertos en el dispositivo.

## Sobre esta tarea

Agregue un dispositivo que sea del mismo tipo que uno que ya haya agregado.

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo que sea del mismo tipo que el dispositivo que quiere agregar.  
Se mostrará la página de descripción general de dispositivos.
3. Haga clic en **Duplicar**.  
Aparece el asistente para **Duplicar dispositivos**.
4. Ingrese la dirección IP o el hostname del dispositivo en el campo adecuado.  
 **NOTA: Se recomienda ingresar el nombre de host del dispositivo. Si el hostname no está disponible, puede ingresar la dirección IP del dispositivo.**
5. Si lo desea, ingrese un nombre para el dispositivo en el campo **Nombre**.  
El nombre que ingresa se utilizará para representar al dispositivo en SupportAssist Enterprise. Si no se ingresa ningún nombre, se utilizará la dirección IP o el hostname para representar el dispositivo.
6. En la lista **Credenciales de cuenta**, seleccione la cuenta de credenciales que desee asignar al dispositivo y haga clic en **Siguiente**.  
Para crear un nuevo conjunto de credenciales de cuenta, seleccione **Crear nueva cuenta** y haga clic en **Crear**. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).
  - Si seleccionó una cuenta de credenciales, se muestra la página **Detección de dispositivo** hasta que SupportAssist Enterprise identifique el dispositivo. Si el dispositivo se detecta correctamente, se mostrará la página **Asignar grupo de dispositivos (opcional)**. De lo contrario, aparecerá el mensaje de error correspondiente.
  - Si ha hecho clic en **Crear nueva cuenta**, se muestra la ventana **Agregar credencial de cuenta**. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).
7. Si lo desea, de la lista **Asignar otro grupo**, seleccione un grupo de dispositivos a los que desea asignar el dispositivo.  
Si no selecciona un grupo de dispositivos, el dispositivo se asigna al grupo de dispositivos **Predefinidos**. Para obtener información sobre el grupo de dispositivos **Predeterminado**, consulte [Grupos de dispositivos predefinidos](#).
8. Haga clic en **Finalizar**.  
El dispositivo se agrega al inventario de dispositivos y se muestra la página **Resumen**.
9. Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.

## Siguientes pasos

Si aparece un mensaje que indica que el dispositivo se ha agregado al Grupo **de almacenamiento provisional**:

1. Asegúrese de que se cumplen todos los requisitos previos para agregar el dispositivo.
2. Realice la validación del inventario en el dispositivo. Consulte [Ejecución manual de la validación del inventario](#).

# Exportar datos del dispositivo

## Sobre esta tarea

Use esta opción para guardar los siguientes detalles de la página **Dispositivos** en un archivo CSV:

- Nombre de host/Dirección IP
- Número de serie
- Etiqueta de servicio
- Modelo
- Estado de la implementación
- Estado del servicio

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Haga clic en .  
Los detalles del dispositivo se guardan en un archivo CSV.

# Eliminar dispositivos

## Sobre esta tarea

Puede eliminar uno o más dispositivos de SupportAssist Enterprise si no desea supervisar un dispositivo o por algún otro motivo.

-  **NOTA:** La eliminación de un dispositivo solo quita el dispositivo de la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise; no afecta a la funcionalidad del dispositivo.
-  **NOTA:** Los dispositivos que están inventariados y agregados en SupportAssist Enterprise a través de un adaptador no se pueden eliminar. Esos dispositivos se eliminan automáticamente desde SupportAssist Enterprise cuando se elimina el adaptador o los dispositivos se eliminan de la consola de administración de sistemas.
-  **NOTA:** Si agrega un dispositivo a SupportAssist Enterprise mediante el protocolo RESTful, debe deshabilitarlo en la interfaz del usuario del dispositivo para eliminarlo de SupportAssist Enterprise.

## Pasos

- Vaya a **Dispositivos** > **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
- Seleccione los dispositivos que desee eliminar.
- Haga clic en .  
Se muestra la ventana **Confirmar eliminación de dispositivo**.
- Haga clic en **Sí**.  
Los dispositivos se eliminan de la página **Dispositivos**.
  -  **NOTA:** Cuando se elimina un dispositivo, la información del sistema recopilada desde el dispositivo no se elimina hasta que la tarea de purga de recopilaciones elimina la información recopilada del sistema. La tarea de purga de recopilaciones solo elimina recopilaciones de información del sistema que tengan 30 días o más, y las recopilaciones que sean más antiguas que las últimas cinco recopilaciones dentro de los últimos 30 días.

# Dispositivos

La página **Dispositivos** muestra los dispositivos que ha agregado y el estado de la funcionalidad de SupportAssist Enterprise para cada uno. La vista predeterminada muestra todos los dispositivos que ha agregado.

La siguiente tabla describe las opciones que se muestran en la página **Dispositivos** y la información de inventario generada automáticamente para los dispositivos que se muestran en la página **Dispositivos**.

Tabla 10. Página **Dispositivos**

Opciones o columna	Descripción
	Ver el ID del sitio de la cuenta
Lista <b>Buscar por</b>	Buscar por una categoría específica de los datos mostrados
<b>Término de búsqueda</b>	Ingresar la palabra clave de búsqueda  <b>NOTA:</b> Debe introducir un mínimo de 3 caracteres para ejecutar la búsqueda.
 <b>Actualizar</b>	Actualice los datos mostrados en la página.
<b>Ver por</b>	Ver los dispositivos en una vista  (lista) o en una vista  (asociación)
<b>ID de registro</b>	ID de registro del dispositivo SupportAssist Enterprise implementado
<b>Número de serie</b>	Número de serie del dispositivo SupportAssist Enterprise implementado
	Número de sesiones remotas activas en progreso
	Número de sesiones connect home activas en progreso

Opciones o columna	Descripción
	Número de llamadas a la API REST que invocó SupportAssist Enterprise
	Estado de SRS VE. Se muestran los siguientes estados: <ul style="list-style-type: none"> <li>·  -Conectado</li> <li>·  -Desconectado</li> </ul>
	Agregar un dispositivo
	Actualiza el nombre, las credenciales de la cuenta o la dirección IP en función del tipo de dispositivo
	Eliminar un dispositivo
	Guardar los detalles del dispositivo en un archivo CSV
<b>Iniciar recopilación</b>	Iniciar recolecciones de un solo dispositivo o de varios dispositivos
Lista <b>Propósito de la recopilación</b>	Seleccionar un motivo para llevar a cabo una recolección de varios dispositivos
Lista <b>Asignar perfil de credenciales</b>	Asignar credenciales para los dispositivos
<b>Validar inventario</b>	Validar el inventario de dispositivos
Casilla de verificación	Seleccionar uno o varios dispositivos para llevar a cabo tareas específicas de los dispositivos. La casilla de verificación está desactivada mientras que las siguientes tareas iniciadas por SupportAssist Enterprise están en curso: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Configuración de SNMP</li> <li>· Actualización o instalación de OMSA</li> <li>· Borrar el registro de sucesos del sistema</li> <li>· Recopilación de información del sistema inmediatamente después de una creación automática de casos de asistencia y así como también durante una recopilación iniciada manualmente</li> <li>· Validación del inventario</li> </ul>
<b>Nombre/dirección IP</b>	Muestra la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Nombre de dispositivo: presenta el nombre, el nombre de host, el número de serie o la dirección IP según la información que haya proporcionado para el dispositivo.</li> <li>· Estado de la recopilación: cuando se produce una recopilación, se muestra una barra de progreso y un mensaje que indican el estado de la recopilación. Pueden mostrarse los siguientes mensajes de estado de la recopilación: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Para una recopilación que inicia manualmente: <p> <b>NOTA: Cuando una recolección iniciada manualmente está en curso, se muestra  junto a la barra de progreso. Haga clic en el icono  para cancelar la recopilación, si es necesario.</b></p> </li> <li>·  <b>NOTA: Solo se puede cancelar una recopilación cuando SupportAssist Enterprise está recopilando información del sistema desde el dispositivo. No es posible cancelar una recopilación mientras la información del sistema recopilada se está enviando al back-end.</b></li> </ul> </li> <li>· <b>Iniciando recopilación</b></li> <li>· <b>Recopilación en curso</b></li> <li>· <b>Enviando recopilación</b></li> <li>· <b>Cancelando recopilación</b></li> <li>· Para una recopilación automática que se ha iniciado al crear un caso de asistencia para un problema de hardware que se ha detectado:</li> </ul>

Opciones o columna	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Iniciando recopilación para caso de asistencia</b></li> <li>• <b>Recopilación para casos de asistencia en curso</b></li> <li>• <b>Enviando recopilación para casos de asistencia</b></li> </ul> <p><b>NOTA:</b> Si se detecta un problema de hardware en un dispositivo con un contrato básico de servicio de Dell, se inicia la recopilación automatizada. Sin embargo, no se crea un caso de asistencia para ese dispositivo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para una recopilación periódica automática según la programación de recopilación predeterminada o configurada: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Iniciando recopilación periódica</b></li> <li>• <b>Recopilación periódica en curso</b></li> <li>• <b>Enviando recopilación periódica</b></li> </ul> </li> </ul> <p><b>NOTA:</b> En algunos casos, cuando hay una recopilación en curso (manual) en un dispositivo, se puede iniciar otra recopilación (periódica). En estos casos, el estado de la recolección se muestra con el siguiente orden de prioridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Recopilación manual</b></li> <li>• <b>Compatibilidad con recopilación de casos</b></li> <li>• <b>Recopilación periódica</b></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modo de mantenimiento: si el dispositivo se pone en modo mantenimiento, se muestra el icono de </li> </ul>
<b>Modelo</b>	Modelo del dispositivo, por ejemplo, PowerEdge M820
<b>Estado</b>	<p>El estado de la validación del inventario. El estado se puede categorizar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Exitoso:</b> la validación del inventario del dispositivo se completó exitosamente.</li> <li>• <b>Fallido:</b> la validación del inventario del dispositivo no se completó.</li> <li>• <b>En curso:</b> la validación del inventario del dispositivo está en curso.</li> <li>• Cuando la validación del inventario todavía no se ha iniciado en el dispositivo, no se muestra ningún estado.</li> </ul> <p>Para los siguientes dispositivos o modelos de dispositivos, el estado <b>Exitoso</b> se muestra solamente si los campos <b>Monitoreo de conectividad</b> y <b>Estado de validación</b> en el panel de descripción general del dispositivo muestran los estados <b>En línea</b> y <b>Conectado</b>, respectivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protección de datos</li> <li>• Dispositivos de almacenamiento de datos que no sean <b>PeerStorage (PS)/Equallogic, Storage Center (SC)/Compellent, Fluid File System (FluidFS)</b> y <b>PowerVault</b></li> <li>• Dispositivos hiperconvergentes que no sean <b>a escala web</b></li> </ul>

El panel **Refinar por** le permite limitar la lista de los dispositivos que aparecen y que utilizan los siguientes filtros:

- **Tipo de dispositivo**
- **Atención necesaria**
  - **Almacenamiento provisional:** muestra un icono de estado y un recuento acumulativo del número de dispositivos que se encuentran en el grupo de **Almacenamiento provisional**.
  - **Inactivo:** muestra un icono de estado y un recuento acumulativo del número de dispositivos que se encuentran en el grupo **Inactivo**.
- **Validación del inventario**
  - **Exitosos:** muestra un icono de estado y el recuento acumulativo del número de dispositivos que se validaron correctamente.
  - **Fallados:** muestra un icono de estado y el recuento acumulativo del número de dispositivos que no se validaron correctamente.
- **Grupos**
  - **Predeterminado:** muestra todos los dispositivos.
  - También se muestran los grupos personalizados que se crearon.
- **Host de recopilación**
- **Dispositivos agregados**

La página **Dispositivos** también muestra los paneles siguientes según sus acciones:

- Panel de descripción general del dispositivo: cuando solo hay seleccionado un dispositivo. Consulte [Panel de descripción general del dispositivo](#).
- Panel Recopilación de varios dispositivos: cuando una recopilación de varios dispositivos está en curso. Consulte [Panel Recopilación de varios dispositivos](#).

## Panel de descripción general del dispositivo

El panel de descripción general del dispositivo contiene información sobre el dispositivo y permite realizar determinadas operaciones. Este panel se muestra cuando se selecciona únicamente un dispositivo individual en la página **Dispositivos**.

La siguiente tabla describe los campos que se muestran en el panel de visión general del dispositivo para los siguientes dispositivos o modelos de dispositivos:

- Servidor/Hipervisor
- iDRAC
- Chasis
- Sistema de red
- PeerStorage (PS)/EqualLogic
- Storage Center (SC)/Compellent
- Fluid File System (FluidFS)
- PowerVault

**Tabla 11. Panel de descripción general del dispositivo**

Campo	Descripción
Lista de <b>tareas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Borrar registro de eventos del sistema:</b> borra el registro de eventos del sistema (SEL) o el registro de Embedded System Management (ESM).</li> <li>• <b>Comprobar casos:</b> comprueba los casos de asistencia que están presentes para un dispositivo.</li> <li>• <b>Realizar búsqueda exhaustiva:</b> detecta un dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados.</li> <li>• <b>Modo de mantenimiento</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Habilitar:</b> pone el dispositivo en modo de mantenimiento.</li> <li>• <b>Inhabilitar:</b> pone el dispositivo en modo normal.</li> </ul> </li> <li>• <b>Dependencias</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Instalar/actualizar OMSA:</b> instala o actualiza OMSA en el dispositivo.</li> <li>• <b>Configurar SNMP:</b> configura los valores de SNMP del dispositivo.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Nombre de host/Dirección IP</b>	La dirección IP o el nombre de host de este dispositivo.
<b>Modelo</b>	Modelo del dispositivo, por ejemplo, PowerEdge M820.
<b>Etiqueta de servicio</b>	Identificador alfanumérico único que le permite a Dell EMC reconocer el dispositivo.
<b>Supervisión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Habilitar:</b> habilita el monitoreo de los problemas de hardware que puedan producirse con el dispositivo.</li> <li>• <b>Deshabilitar:</b> deshabilita el monitoreo de los problemas de hardware que puedan producirse con el dispositivo.</li> </ul>
<b>Versión de software</b>	Versión del firmware instalada en el dispositivo.
<b>Nombre para mostrar</b>	El nombre que usted le ha proporcionado al dispositivo.
<b>Tipo de dispositivo</b>	Tipo de dispositivo, por ejemplo, servidor.
Lista de <b>Recopilaciones</b>	Lista que contiene el historial de la recopilación. Seleccione una fecha y hora de la lista para ver la información del sistema que se ha recopilado.

Campo	Descripción
	<p><b>Ninguna recopilación</b> aparece cuando no se ha realizado ninguna recopilación desde el dispositivo.</p>
<p><b>Siguiente recopilación programada</b></p>	<p>Fecha y la hora de la siguiente recopilación programada.</p>
<p><b>Último estado de trabajo del dispositivo</b></p>	<p>Estado de la funcionalidad de SupportAssist Enterprise en el dispositivo, así como la fecha y hora en la que se ha generado el estado. El estado se puede categorizar por:</p> <p><b>Estado informativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>En buen estado:</b> el dispositivo está configurado correctamente para la funcionalidad de SupportAssist Enterprise.</li> <li>•  <b>Instalación de OMSA:</b> la instalación o actualización de Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) está en progreso.</li> <li>•  <b>Configuración de SNMP:</b> configuración de los valores de SNMP del dispositivo en progreso.</li> <li>•  <b>Borrando registro de eventos del sistema:</b> el borrado del registro de eventos del sistema está en progreso.</li> <li>•  <b>Registro de eventos del sistema borrado:</b> el registro de eventos del sistema se ha borrado correctamente.</li> <li>•  <b>Revalidación de un dispositivo:</b> SupportAssist Enterprise valida los requisitos previos y las credenciales del dispositivo.</li> </ul> <p><b>Estado de aviso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>OMSA no está instalado:</b> OMSA no está instalado en el dispositivo.</li> <li>•  <b>SNMP no está configurado; OMSA no más reciente:</b> no se han configurado los valores de SNMP del dispositivo y la versión de OMSA instalada en el dispositivo es anterior a la versión recomendada de OMSA para SupportAssist Enterprise.</li> <li>•  <b>SNMP no configurado:</b> no se han configurado los valores de SNMP del dispositivo.</li> <li>•  <b>Nueva versión de OMSA disponible:</b> una versión de OMSA más reciente está disponible para su instalación en el dispositivo.</li> <li>•  <b>OMSA instalado, reinicie el dispositivo agregado:</b> se ha completado la instalación de OMSA en el dispositivo. Reinicie el dispositivo para que se efectúen los cambios.</li> </ul> <p><b>Estado de error</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>No se puede añadir el dispositivo:</b> SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo en el grupo <b>Provisional</b> porque no ha cumplido ciertos requisitos previos. Para obtener información sobre el grupo <b>Provisional</b>, consulte <a href="#">Grupos de dispositivos predefinidos</a>.</li> </ul>

Campo	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>No se puede configurar SNMP:</b> SupportAssist Enterprise no puede configurar el destino de la captura SNMP del dispositivo.</li> <li>•  <b>No se ha podido comprobar la configuración de SNMP:</b> SupportAssist Enterprise no puede comprobar la configuración de SNMP de la iDRAC.</li> <li>•  <b>No se ha podido instalar OMSA:</b> la instalación de OMSA no se ha podido completar.</li> <li>•  <b>OMSA no admitido:</b> la instalación de OMSA no es compatible.</li> <li>•  <b>No se puede acceder al dispositivo:</b> SupportAssist Enterprise no puede comunicarse con el dispositivo.</li> <li>•  <b>Ha fallado la autenticación:</b> SupportAssist Enterprise no puede iniciar sesión en el dispositivo.</li> <li>•  <b>No se ha podido recopilar información del sistema:</b> SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema desde el dispositivo.</li> <li>•  <b>No hay suficiente espacio de almacenamiento para recopilar información del sistema:</b> el servidor donde está implementado SupportAssist Enterprise no tiene suficiente espacio para recopilar información del sistema desde el dispositivo.</li> <li>•  <b>No se ha podido exportar la recopilación:</b> SupportAssist Enterprise no ha podido procesar la información del sistema recopilada.</li> <li>•  <b>No se puede enviar la información del sistema:</b> SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada al soporte.</li> <li>•  <b>El borrado del registro de eventos del sistema ha fallado:</b> SupportAssist Enterprise no puede borrar el registro de eventos del sistema o los registros de Embedded System Management del dispositivo.</li> <li>•  <b>Modo de mantenimiento:</b> SupportAssist Enterprise ha colocado el dispositivo en el modo de mantenimiento automático debido a una tormenta de alertas. No se generan nuevos casos de asistencia mientras el dispositivo está en mantenimiento. Para obtener más información, consulte <a href="#">Visión general del modo de mantenimiento</a>.</li> <li>•  <b>Credenciales no proporcionadas:</b> no se ha indicado el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo.</li> <li>•  <b>Credenciales incorrectas:</b> el nombre de usuario y la contraseña proporcionados para el dispositivo son incorrectos.</li> </ul> <p> <b>NOTA:</b> El estado de error  puede aparecer como un enlace en el que puede hacer clic para ver la descripción del problema y los posibles pasos para solucionarlo.</p>
<b>Sistema operativo</b>	Sistema operativo instalado en el dispositivo.
<b>Software</b> (para el chasis, el sistema de red y otros dispositivos)	Versión de firmware instalada en el dispositivo.
<b>iSM</b> (para iDRAC)	Versión de iSM instalada en el dispositivo.
<b>OMSA</b> (para servidores)	Versión de OMSA instalada en el dispositivo

Campo	Descripción
Duplicar	Añadir un dispositivo que sea del mismo tipo que uno que ya haya agregado.
Validación del inventario de dispositivos	Se muestran los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha y hora en la que se realizó por última vez la validación periódica del inventario.</li> <li>Tipo de validación del inventario. También muestra el estado de las pruebas de validación del inventario.</li> </ul> Si las pruebas de validación fallan, se muestra un mensaje de error.

La siguiente tabla describe los campos que se muestran en el panel de visión general del dispositivo para los siguientes tipos de modelos de dispositivos:

- Protección de datos
- Todos los modelos de dispositivos de infraestructura hiperconvergente distintos a la escala Web.
- Todos los modelos de dispositivos de almacenamiento de datos distintos a Peer Storage (PS)/EqualLogic, Storage Center (SC)/Compellent, Fluid File System (FluidFS) y PowerVault.

**Tabla 12. Panel de descripción general del dispositivo**

Campo	Descripción
Nombre de host/Dirección IP	La dirección IP del nombre de host de este dispositivo.
Serie	Número de serie del dispositivo.
Modelo	Modelo del dispositivo, por ejemplo, PowerEdge M820.
Monitoreo de la conectividad	Estado de conectividad del dispositivo.
Estado de la implementación	Estado del dispositivo después de haberlo añadido en SupportAssist Enterprise. Es posible que se muestre el siguiente estado. <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Administrado:</b> se ha añadido correctamente y es monitoreado por SupportAssist Enterprise.</li> <li><b>No administrado:</b> se está añadiendo el dispositivo a SupportAssist Enterprise.</li> <li><b>Pendiente por añadir:</b> el dispositivo está en espera de la validación del respaldo. En este estado, no se monitorean los problemas de hardware del dispositivo.</li> <li><b>Pendientes por eliminar:</b> el dispositivo está en espera de la aprobación para eliminarse de SupportAssist Enterprise.</li> <li><b>No registrado:</b> se inició la adición del dispositivo a SupportAssist Enterprise.</li> <li><b>Error de validación:</b> se produjo un error al añadir el dispositivo a SupportAssist Enterprise.</li> </ul>
Establecer estado del dispositivo	Le permite poner el dispositivo en modo de fuera de línea. Para obtener más información sobre el modo de fuera de línea, consulte <a href="#">Modo de desconexión descripción general</a> .
Reglas para Dell EMC	Le permite establecer permisos para transferir archivos entre el dispositivo y el soporte.
Estados de las validaciones	Aparece lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha y hora en las que se realizaron las pruebas de conectividad y monitoreo por última vez.</li> <li>Estado de las pruebas realizadas.</li> </ul>

# Agrupación de dispositivos

SupportAssist Enterprise cuenta con dos grupos de dispositivos predefinidos (**Predeterminado** y **De almacenamiento provisional**) que le ayudan a administrar los dispositivos agregados. Dependiendo de sus necesidades, también puede crear grupos de dispositivos personalizados para administrar ciertos dispositivos como un grupo. Por ejemplo, puede crear grupos de dispositivos que incluyan dispositivos en función de lo siguiente:

- Tipo de dispositivo (servidor, almacenamiento o sistema de red)
- La persona que administra los dispositivos (administrador del grupo)
- Organización o unidad de negocio (marketing, operaciones, finanzas, etc.)
- Ubicación física de los dispositivos (dirección de envío)
- Alertas o notificación (los individuos que deben ser notificados si se detecta un problema en determinados dispositivos)

La funcionalidad de agrupación de dispositivos no está disponible para los siguientes dispositivos o modelos de dispositivos: Estos dispositivos no se pueden mover a un grupo de dispositivos personalizado desde el grupo **predeterminado**.

- Protección de datos
- Dispositivos de almacenamiento de datos que no sean **PeerStorage (PS)/Equallogic, Storage Center (SC)/Compellent, Fluid File System (FluidFS) y PowerVault**
- Dispositivos hiperconvergentes que no sean **a escala web**

Después de crear un grupo de dispositivos, puede:

- Agregar o quitar dispositivos del grupo de dispositivos.
- Configurar la información de envío de piezas y la información de contacto para el grupo de dispositivos.
- Editar los detalles del grupo de dispositivos o eliminar el grupo de dispositivos.

**NOTA:** y no afecta las capacidades de supervisión y creación automática de casos de SupportAssist Enterprise.

**NOTA:** La información de contacto y la información de envío de piezas configuradas para un grupo de dispositivos anulan las credenciales predeterminadas, la información de contacto y la información de envío de piezas configuradas a través de las páginas Ajustes. Por ejemplo, si se ha creado un grupo de dispositivos y ha configurado el contacto principal para dicho grupo, todas las notificaciones de SupportAssist Enterprise para problemas con algún dispositivo incluido en el grupo se envían al contacto principal asignado a dicho grupo de dispositivos.

## Temas:

- [Grupos de dispositivos predefinidos](#)
- [Creación de un grupo de dispositivos](#)
- [Administrar dispositivos en un grupo de dispositivos](#)
- [Editar grupo de dispositivos](#)
- [Eliminar grupo de dispositivos](#)

## Grupos de dispositivos predefinidos

Los grupos de dispositivos predefinidos disponibles en SupportAssist Enterprise son los siguientes:

- Grupo **predeterminado**: contiene los dispositivos que haya asignado al grupo **predeterminado**. De manera predeterminada, todos los dispositivos que se descubren de forma satisfactoria se asignan a este grupo, a menos que se asigne el dispositivo a algún otro grupo.
- Grupo **provisional**: contiene los dispositivos que fueron descubiertos parcialmente mientras intentaba agregarlos porque no se cumplían ciertos requisitos. Los dispositivos de este grupo se trasladan automáticamente al grupo **predeterminado** cuando los revalide una vez que cumplan con los requisitos. Las capacidades de SupportAssist Enterprise no están disponibles para los dispositivos que se encuentran en este grupo. Por lo general, un dispositivo se agrega al grupo provisional en los siguientes casos:
  - Para los servidores, el iDRAC no tiene instalada la licencia requerida
  - Para los dispositivos Compellent, SupportAssist no está habilitado en la aplicación Dell Compellent Enterprise Manager.
  - No cumple algunos de los requisitos para agregar el dispositivo

# Creación de un grupo de dispositivos

## Sobre esta tarea

Después de agregar dispositivos en SupportAssist, puede agrupar los dispositivos en un grupo separado. Puede proporcionar información de contacto, horario de contacto preferido y método, así como también información de envío de piezas para los dispositivos del grupo.

**NOTA:** La información de envío de piezas del grupo de dispositivos anula la información predeterminada para el envío de piezas que se proporciona en la página Información de contacto. Si la resolución de un problema requiere el reemplazo de una pieza, esta se envía con su consentimiento a la dirección de envío de piezas del grupo de dispositivos, no a la dirección predeterminada de envío de piezas.

**NOTA:** Si el agente de soporte técnico determina que debe sustituirse una pieza de su sistema para resolver un caso de soporte, la pieza de reemplazo se le enviará con su consentimiento a la dirección proporcionada.

## Pasos

- Vaya a **Dispositivos > Gestionar grupos de dispositivos**. Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
- Haga clic en **Crear grupo**. Se muestra la página **Información de contacto y del grupo** en la ventana **Crear grupo de dispositivos**.
- En la sección **Detalles del grupo**, ingrese el nombre y una descripción del grupo.
- Seleccione **Información de contacto**. Los campos de información de contacto están activados.
- Realice los siguientes pasos:
  - Seleccione el tipo de contacto.
  - Ingrese o edite el nombre, el apellido, el número de teléfono, el número de teléfono alternativo y la dirección de correo electrónico.
  - Seleccione el método de contacto preferido, las horas de contacto preferidas y la zona horaria.
- NOTA:** Para copiar la información de contacto facilitada en la página Información de contacto, seleccione el tipo de contacto y haga clic en el enlace que se muestra debajo de la casilla de verificación Información de contacto.
- Haga clic en **Siguiente**. Se mostrará la página **Configurar preferencias de envío de piezas (opcional)**.
- Seleccione **Ingresar dirección de envío**. Los campos en las secciones de contacto de envío principal y secundario están activados.
- Seleccione una de las siguientes opciones:
  - Únicamente envío de piezas:** si desea que solo el componente de hardware de repuesto se envíe a su dirección.
  - Envío de piezas con servicio in situ:** si desea que un técnico se presente en el sitio para sustituir el componente de hardware enviado.
- Ingrese la información de contacto primario y secundario.
- NOTA:** Para copiar la información de contacto que se proporciona en la página Información de contacto y del grupo, haga clic en el enlace que se muestra sobre la sección **Contacto de envío primario**.
- Seleccione el horario de contacto preferido, el país o territorio, la zona horaria e ingrese la información de envío donde debe enviarse un componente de repuesto.
- Ingrese cualquier información específica de envío en la casilla **Notas de envío**.
- Haga clic en **Crear**. El grupo de dispositivos creado se muestra en la página **Grupos de dispositivos**.

# Administrar dispositivos en un grupo de dispositivos

## Requisitos previos

Asegúrese de haber creado un grupo de dispositivos. Consulte [Creación de un grupo de dispositivos](#).

### Sobre esta tarea

Después de crear un grupo de dispositivos, puede agregar o eliminar dispositivos en el grupo.

**NOTA:** Un dispositivo puede incluirse en un único grupo de dispositivos.

**NOTA:** No puede mover dispositivos entre grupos existentes.

### Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Gestionar grupos de dispositivos**. Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
2. Seleccione un grupo de dispositivos.
3. En la lista **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Administrar dispositivos**. Se muestra la ventana **Administrar dispositivos**.
4. Para agregar dispositivos al grupo de dispositivos, selecciónelos en el panel **Dispositivos desagrupados** y haga clic en . Los dispositivos seleccionados se trasladan al panel **Dispositivos en grupo actual**.
5. Para quitar dispositivos del grupo, selecciónelos en el panel **Dispositivos en grupo actual** y haga clic en . Los dispositivos seleccionados se mueven al grupo **Predeterminado** y se muestran en el panel **Dispositivos desagrupados**.
6. Haga clic en **Guardar**.

**NOTA:** Incluir o excluir una lista de un dispositivo correlacionado desde un grupo de dispositivos produce una inclusión o exclusión automática de los otros asociados de la lista. Para obtener más información sobre la correlación de dispositivos, consulte [Correlación de dispositivos](#).

## Editar grupo de dispositivos

### Sobre esta tarea

Puede actualizar la información de contacto, la hora y el método de contacto preferido, así como la información de envío de piezas de un grupo de dispositivos. La actualización de la información de contacto de un grupo de dispositivos permite a SupportAssist Enterprise enviar notificaciones al contacto del grupo de dispositivos.

### Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Gestionar grupos de dispositivos**. Aparece la página **Grupos de dispositivos**.
2. Seleccione un grupo de dispositivos.
3. En la lista **Seleccionar acciones de grupos**, seleccione **Modificar grupo**. Se muestra la página **Información de contacto y del grupo** en la ventana **Editar grupo de dispositivos**.
4. Actualice los detalles requeridos en la sección **Detalles del grupo** y la información de contacto primaria y secundaria.
5. Haga clic en **Siguiente**. Se mostrará la página **Configurar preferencias de envío de piezas (opcional)**.
6. Es necesario actualizar la información primaria y secundaria de envío y los detalles de la dirección de envío.
7. Haga clic en **Actualizar**. Los detalles del grupo de dispositivos están actualizados.

## Eliminar grupo de dispositivos

### Sobre esta tarea

Puede eliminar grupos de dispositivos en función de sus preferencias. La eliminación de un grupo de dispositivos quita solamente el grupo y la información de contacto. Al eliminar un grupo, los dispositivos se trasladan automáticamente al grupo **Predeterminado**. No puede eliminar los grupos **Predeterminado** y **Almacenamiento provisional** que SupportAssist crea automáticamente.

### Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Gestionar grupos de dispositivos**.

Aparece la página **Grupos de dispositivos**.

2. Seleccione un grupo de dispositivos y, a continuación, haga clic en **Delete** (Eliminar). Se muestra un mensaje para confirmar si desea eliminar este grupo.
3. Haga clic en **Sí**. El grupo se elimina y los dispositivos en el grupo se transfieren al grupo **Predeterminado**.

# Administración de reglas de detección de dispositivos

Una regla de detección de dispositivos le permite detectar y agregar dispositivos que están presentes dentro de uno o más rangos de direcciones IP. La creación de una regla de detección de dispositivos le ayuda a agregar varios dispositivos y reduce el esfuerzo que implica agregar cada dispositivo de manera individual.

## Temas:

- [Crear reglas de detección de dispositivos](#)
- [Editar reglas de detección de dispositivos](#)
- [Eliminar reglas de detección de dispositivos](#)
- [Ejecutar reglas de detección de dispositivos](#)

## Crear reglas de detección de dispositivos

### Sobre esta tarea

Al crear una regla de detección, puede detectar y agregar dispositivos en función de rangos de direcciones IP o hostnames. Mientras crea la regla de detección, puede seleccionar un perfil de credenciales que se debe aplicar a los dispositivos. Después de crear la regla de detección de dispositivos, puede ejecutar la regla inmediatamente o en función de un programa para detectar dispositivos.

### Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** y haga clic en **Gestionar reglas para la búsqueda de dispositivos**. Se muestra la página **Administrar las reglas de detección**.
2. Haga clic en **Crear regla de detección**. Se muestra la ventana **Crear regla de detección de dispositivos**.
3. Ingrese un nombre para la regla de detección.
4. De la lista **Perfil de credenciales**, realice uno de los siguientes pasos: consulte [Crear un perfil de credenciales](#).
  - Seleccione un perfil de credenciales que contenga las credenciales de la cuenta para los tipos de dispositivos presentes dentro de las gamas de dirección IP.
  - Para crear un nuevo perfil de credenciales, seleccione **Crear nuevo perfil** y, a continuación, haga clic en **Crear**. Consulte [Crear un perfil de credenciales](#).
5. Para detectar los dispositivos mediante las gamas de direcciones IP, realice los pasos siguientes:
  - a) Seleccione **rango/dirección IP**.
  - b) Ingrese la dirección IP o la gama de dirección IP de los dispositivos que desea detectar.

**NOTA:** Puede añadir hasta cinco rangos diferentes de dirección IP en los siguientes formatos:

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

**NOTA:** Asegúrese de que los rangos de direcciones IP que ha introducido no se superpongan entre sí.

**NOTA:** Para obtener una dirección IP ingresada en la notación del Enrutamiento entre dominios sin clases (CIDR); por ejemplo, 10.34.1.1/24, no se considera la entrada de la máscara de subred.

- c) Para agregar otra gama de dirección IP, haga clic en **Añadir otra gama** y, a continuación, ingrese la gama de dirección IP de los dispositivos.

d) Ingrese la máscara de subred de la gama de direcciones IP.

**NOTA:** De manera predeterminada, el valor de la máscara de subred es 255.255.255.0.

6. Para detectar los dispositivos mediante el hostname o las direcciones IP:

a) Seleccione **Dispositivos**.

b) Introduzca el hostname o la dirección IP de los dispositivos como valores separados por comas en el siguiente formato:

- 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. Seleccione una de las siguientes opciones:

- **Ejecutar ahora:** detecta los dispositivos de manera inmediata.
- **Ejecutar una vez:** detecta los dispositivos en una fecha y hora específicas.
- **Repetir:** programa la detección de dispositivos en intervalos periódicos.

8. Haga clic en **Siguiente**.

Se muestra la ventana **Detectar dispositivos**. En función de los tipos de dispositivos incluidos en el perfil de credenciales, se seleccionan automáticamente los tipos de dispositivos.

9. Si lo desea, desmarque los tipos de dispositivos que no desea detectar.

10. En la sección de **Configuraciones de valores**, desmarque las siguientes opciones en función de sus preferencias:

- **Realizar búsqueda exhaustiva:** detecta un dispositivo y sus tipos de dispositivo asociados. Consulte [Búsqueda exhaustiva](#).
- **Habilitar monitoreo:** permite que SupportAssist Enterprise detecte los problemas de hardware que pueden ocurrir en los dispositivos detectados.
- **Configurar SNMP para recibir alertas de este dispositivo:** configura automáticamente la configuración de SNMP del dispositivo detectado para enviar alertas (capturas SNMP) a SupportAssist Enterprise.
- **Instalar la última versión de OMSA:** permite que SupportAssist Enterprise instale la versión más reciente de OMSA o de iDRAC Service Module (iSM) en los servidores detectados. Se requiere OMSA o iSM para la recopilación de información del sistema y para generar alertas de los dispositivos.

11. Haga clic en **Agregar regla**.

La regla de detección se agrega y aparece en la página **Administrar reglas de detección**. Si ha seleccionado **Ejecutar ahora**, se inicia la detección de dispositivos.

## Editar reglas de detección de dispositivos

### Sobre esta tarea

Puede editar las reglas de detección en función de sus requisitos.

**NOTA:** No puede editar una regla de detección cuando el descubrimiento de dispositivos está en curso.

### Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** y haga clic en **Gestionar reglas para la búsqueda de dispositivos**.

Se muestra la página **Administrar las reglas de detección**.

2. Seleccione la regla de detección que desea editar y haga clic en **Editar**.

Se muestra la ventana **Edición de reglas de detección de dispositivos**.

3. Para detectar los dispositivos mediante las gamas de direcciones IP, realice los pasos siguientes:

a) Seleccione **rango/dirección IP**.

b) Ingrese la dirección IP o la gama de dirección IP de los dispositivos que desea detectar.

**NOTA:** Puede añadir hasta cinco rangos diferentes de dirección IP en los siguientes formatos:

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

**NOTA:** Asegúrese de que los rangos de direcciones IP que ha introducido no se superpongan entre sí.

**NOTA:** Para obtener una dirección IP ingresada en la notación del Enrutamiento entre dominios sin clases (CIDR); por ejemplo, 10.34.1.1/24, no se considera la entrada de la máscara de subred.

- c) Para agregar otra gama de dirección IP, haga clic en **Añadir otra gama** y, a continuación, ingrese la gama de dirección IP de los dispositivos.
- d) Ingrese la máscara de subred de la gama de direcciones IP.

**NOTA:** De manera predeterminada, el valor de la máscara de subred es 255.255.255.0.

4. Para detectar los dispositivos mediante el hostname o las direcciones IP:
  - a) Seleccione **Dispositivos**.
  - b) Introduzca el hostname o la dirección IP de los dispositivos como valores separados por comas en el siguiente formato:
    - 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. Haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra la ventana **Detectar dispositivos**.
6. Seleccione o borre los tipos de dispositivos y las opciones de configuración.
7. Haga clic en **Editar regla**.  
La regla de detección se actualiza.

## Eliminar reglas de detección de dispositivos

### Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** y haga clic en **Gestionar reglas para la búsqueda de dispositivos**.  
Se muestra la página **Administrar las reglas de detección**.
2. Seleccione la regla de detección que desea eliminar y haga clic en **Eliminar**.  
Se muestra la ventana **Eliminar regla de detección de dispositivos**.
3. Haga clic en **Sí**.  
La regla de detección se elimina.

## Ejecutar reglas de detección de dispositivos

### Sobre esta tarea

Después de crear una regla de detección, puede ejecutar la regla en cualquier momento para detectar los dispositivos.

### Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** y haga clic en **Gestionar reglas para la búsqueda de dispositivos**.  
Se muestra la página **Administrar las reglas de detección**.
  2. Seleccione la regla de detección que desea ejecutar y haga clic en **Ejecutar ahora**.  
Los dispositivos asociados con la regla de detección se detectan inmediatamente.
- NOTA:** Los dispositivos que fueron detectados por la regla de detección, pero que luego no se localizaron, pasan al estado **Inactivo**. Si un dispositivo se encuentra en estado **Inactivo** incluso después de que la regla de detección se ejecute por tercera vez consecutiva, el dispositivo se elimina de forma automática.

# Administración de las credenciales de dispositivo

SupportAssist Enterprise requiere las credenciales del dispositivo para agregar dispositivos y recopilar información del sistema.

Puede introducir o asignar las credenciales a un dispositivo mediante uno de los métodos siguientes:

- Al agregar un dispositivo
- Mediante la opción **Editar**
- Mediante la asignación de credenciales de cuenta o un perfil de credenciales

## Temas:

- [Credenciales de cuentas](#)
- [Perfiles de credenciales](#)

## Credenciales de cuentas

Una credencial de cuentas contiene las credenciales de un tipo de dispositivo específico. SupportAssist Enterprise utiliza las credenciales de cuentas para conectarse a un dispositivo y recolectar la información del sistema. Dependiendo del número de dispositivos que haya en su entorno, es posible que tenga que crear una o varias credenciales de cuentas.

## Agregar credenciales de cuentas

### Sobre esta tarea

Las credenciales de cuentas son necesarias para agregar un dispositivo o crear un perfil de credenciales que pueda aplicar a los dispositivos. De acuerdo con sus necesidades, puede crear credenciales de cuentas para cada tipo de dispositivo en su entorno.

### Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** > **Gestionar credenciales** > **Credenciales de cuenta**. Se muestra la ventana **Gestionar credenciales de cuentas**.
2. Haga clic en **Agregar credenciales**. Se muestra la ventana **Añadir credenciales de cuentas**.
3. Ingrese un nombre único para las credenciales de la cuenta.
4. En la lista **Tipo de dispositivo**, seleccione el tipo de dispositivo.
5. Ingrese las credenciales para el tipo de dispositivo seleccionado:

 **NOTA:** Las credenciales que ingrese deben tener permiso de administrador.

- Para los dispositivos **Servidor/Hipervisor**, seleccione el sistema operativo en la lista **Tipo de sistema operativo** y, a continuación, introduzca el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo en los campos correspondientes.

El nombre de usuario y la contraseña que introduzca debe tener derechos de usuario raíz o sudo. Si proporciona el nombre de usuario y la contraseña de un usuario sudo, asegúrese de que el usuario sudo está configurado para SupportAssist Enterprise. Para obtener información sobre cómo configurar el usuario sudo, consulte [Configurar acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux](#).

- Para los dispositivos **Chassis, Fluid File System (FluidFS), iDRAC y Storage Center (SC)/Compellent**, introduzca el nombre de usuario y la contraseña del dispositivo en los campos correspondientes.
- Para el **Software**, en la lista **Tipo de software**, seleccione el tipo de software y, a continuación, escriba el nombre de usuario y la contraseña en los campos correspondientes.
- Para dispositivos de **Soluciones**, introduzca el SSH y las credenciales REST en los campos correspondientes.
- Para los dispositivos de **red**, introduzca el nombre de usuario, la contraseña y la cadena de comunidad del dispositivo en los campos correspondientes y, a continuación, habilite también la contraseña del dispositivo.

**NOTA:** Se requiere cadena comunitaria para los siguientes dispositivos de red:

- **PowerConnect**, familia de productos 28xx y serie X
- **Cisco**
- **Controladora inalámbrica**

**NOTA:** La habilitación de contraseña solo es necesaria cuando el dispositivo de red está configurado con una contraseña de habilitación.

- Para los dispositivos **PeerStorage (PS)/EqualLogic**, introduzca el nombre de usuario, la contraseña y la cadena de comunidad del dispositivo en los campos correspondientes.

**NOTA:**

- **Las credenciales de cuentas son obligatorias para agregar un dispositivo de almacenamiento de la serie ME4.**
- **Las credenciales de cuentas no son necesarias para agregar un dispositivo de almacenamiento de la serie MD.**

6. Haga clic en **Guardar**.

Las credenciales de cuentas se muestran en la página **Gestionar credenciales de cuentas**.

## Editar credenciales de cuenta

### Sobre esta tarea

Editar las credenciales de cuenta en función de sus requisitos. Por ejemplo, las credenciales de cuenta se deben modificar siempre que se produzca un cambio en las credenciales del tipo de dispositivo asociado.

**NOTA:** El cambio del tipo de dispositivo no es compatible.

**NOTA:** La edición del nombre de las credenciales de cuenta solo es posible si las credenciales de cuenta no se han asignado a ningún dispositivo.

### Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Gestionar credenciales > Credenciales de cuenta**.  
Se muestra la ventana **Gestionar credenciales de cuentas**.
2. Seleccione las credenciales de cuenta que quiera editar y haga clic en **Editar**.  
Se muestra la ventana **Editar credenciales de cuentas**.
3. Modifique las credenciales según sea necesario.
4. Haga clic en **Actualizar**.  
Las credenciales de cuenta se actualizan. Los dispositivos a los que se asignan las credenciales de cuenta se vuelven a validar.

## Reasignar credenciales de cuenta

### Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo y haga clic en **Editar**.  
Se muestra la ventana **Editar cuenta**.
3. En la lista **Credenciales de la cuenta**, seleccione una credencial de cuenta.  
**NOTA:** Solo las credenciales de cuenta que ya ha creado para el tipo de dispositivo seleccionado están presentes en la lista **Credenciales de cuenta**.
4. Realice una de las siguientes acciones:
  - Si el dispositivo está en el grupo **Predeterminado**, haga clic en **Guardar**.
  - Si el dispositivo esté en el grupo **Provisional**, haga clic en **Volver a validar**.

# Eliminar credenciales de cuenta

## Requisitos previos

Las credenciales de la cuenta que desea eliminar no deben asignarse a ningún dispositivo.

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** > **Gestionar credenciales** > **Credenciales de cuenta**.  
Se muestra la ventana **Gestionar credenciales de cuentas**.
2. Seleccione las credenciales de cuentas que quiera eliminar y haga clic en **Eliminar**.  
Se muestra la ventana **Eliminar credenciales de cuentas**.
3. Haga clic en **Sí**.

# Perfiles de credenciales

Un perfil de credenciales es una recopilación de las credenciales de cuentas de varios tipos de dispositivos. Los perfiles de credenciales permiten asignar un conjunto de credenciales a sus dispositivos, en lugar de tener que introducir manualmente las credenciales de cada dispositivo.

# Crear un perfil de credenciales

## Sobre esta tarea

La creación de un perfil de credenciales le permite asignar las credenciales a los dispositivos.

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** > **Gestionar credenciales** > **Perfiles de credenciales**.  
Se muestra la ventana **Gestionar perfiles de credenciales**.
2. Haga clic en **Crear perfil**.  
Se muestra la ventana **Crear perfil de credenciales**.
3. En el cuadro **Nombre**, escriba un nombre único para el perfil de credenciales.
4. Seleccione el tipo de dispositivo que quiera incluir en el perfil.  
Para **Servidor / Hipervisor**, **Software** y **Solución**, haga clic en + para expandir la lista de tipos de dispositivos.  
La lista **Credenciales de cuentas** está activada para la selección.
5. En la lista **Credenciales de cuentas**, seleccione las credenciales de cuentas que desee asignar al tipo de dispositivo.  
 **NOTA:** La lista de credenciales de cuentas muestra **No disponible si no se han creado credenciales de cuentas para el tipo de dispositivo**. Para crear credenciales para una nueva cuenta, haga clic en **Agregar credenciales de cuentas**. Para obtener más información sobre la creación de credenciales para cuentas, consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).
6. Repita los pasos 4 y 5 para cada tipo de dispositivo que desea incluir en el perfil de credenciales.
7. Haga clic en **Guardar**.  
El perfil de credenciales se muestra en la página **Gestionar perfiles de credenciales**.

# Editar perfil de credenciales

## Sobre esta tarea

Puede actualizar las credenciales de un perfil en función de sus requisitos. Por ejemplo, puede modificar el perfil de credenciales para añadir una nueva credencial de cuentas o cambiar la de un tipo de dispositivo.

-  **NOTA:** La actualización del nombre del perfil de credenciales no es soportada.

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Gestionar credenciales > Perfiles de credenciales**.  
Se muestra la ventana **Gestionar perfiles de credenciales**.
2. Seleccione el perfil de credenciales que quiera editar y haga clic en **Editar**.  
Se muestra la ventana **Editar perfil de credenciales**.
3. Seleccione el tipo de dispositivo para el que quiere editar las credenciales de cuentas.  
La lista **Credenciales de cuentas** está activada para la selección.
4. En la lista **Credenciales de cuentas**, seleccione las credenciales de cuentas que desee asignar al tipo de dispositivo.
5. Haga clic en **Actualizar**.  
Se actualiza el perfil de credenciales. Los dispositivos a los que se asigna el perfil de credenciales se vuelven a validar.

# Asignar perfil de credenciales

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione uno o más dispositivos y un perfil de credenciales de la lista **Asignar perfil de credenciales**.  
El perfil de credenciales se asigna a los dispositivos seleccionados. Se vuelven a validar los dispositivos a los que se asigna el perfil de credenciales.

# Ver dispositivos asociados con un perfil de credenciales

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Gestionar credenciales > Perfiles de credenciales**.  
Se muestra la ventana **Gestionar perfiles de credenciales**.
2. Seleccione un perfil de credenciales.  
Los dispositivos que están asociados con el perfil de credenciales se muestran en el panel de visión general **Perfiles de credenciales**.

# Tiempo aproximado necesario para asignar un perfil de credenciales

La asignación de perfiles de credenciales puede prolongarse en función de los tipos de dispositivos, el número de dispositivos y la amplitud de banda de la red.

La siguiente tabla proporciona el tiempo aproximado necesario para asignar un perfil de credenciales en función del número de dispositivos.

**Tabla 13. Recuento de dispositivos y duración de la asignación del perfil de credenciales**

Número de dispositivos	Tiempo que tarda en asignar un perfil de credenciales
5	3 minutos
50	15 minutos
100	30 minutos
1000	6 horas
1500	9 horas
2000	12 horas
3000	17 horas

# Eliminar perfil de credenciales

## Requisitos previos

El perfil de credenciales que quiere eliminar no debe asignarse a ningún dispositivo.

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** > **Gestionar credenciales** > **Perfiles de credenciales**.  
Se muestra la ventana **Gestionar perfiles de credenciales**.
2. Seleccione el perfil de credenciales que quiera eliminar y haga clic en **Eliminar**.  
Se muestra la ventana **Eliminar perfil de credenciales**.
3. Haga clic en **Sí**.

# Validación del inventario de dispositivos

La validación del inventario del sitio verifica la disponibilidad de las siguientes funcionalidades de SupportAssist Enterprise para sus dispositivos:

- **Estado de conectividad:** verifica si el dispositivo dispone de conectividad a Internet y si los puertos necesarios están abiertos. También verifica si las credenciales requeridas del dispositivo son correctas y están disponibles.
- **Estado de funcionalidad de recopilación:** verifica si se cumplen los requisitos para la recopilación de la información del sistema en el dispositivo.
- **Estado de monitoreo:** verifica si la versión más reciente de OMSA está instalada en los servidores. También verifica si el destino trap SNMP y el destino trap iDRAC están configurados.

**NOTA:** La prueba de funcionalidad del monitoreo solo es compatible con Linux e iDRAC.

Durante la validación del inventario, se actualiza el estado del dispositivo.

- Si el resultado de la validación es correcto, el dispositivo pasa al grupo Predeterminado.
- Si el resultado de la validación no es correcto, el dispositivo pasa al grupo Inactivo o Almacenamiento provisional.

**NOTA:** Mientras la validación del inventario está en curso, el dispositivo está deshabilitado. Para ver el estado de la operación del dispositivo, coloque el puntero del ratón sobre el dispositivo.

**NOTA:** Es posible que el conteo total de dispositivos en la tabla Validación del inventario del sitio no coincida con el número total de dispositivos en el indicador de progreso. El conteo de dispositivos en el indicador de progreso se asigna cuando comienza la validación periódica del inventario o cuando SupportAssist Enterprise se actualiza a una versión más reciente, mientras que el conteo de dispositivos en la tabla Validación del inventario del sitio se actualiza cuando:

- Se detectan algunos dispositivos asociados como parte del proceso de búsqueda exhaustiva.
- Se agregan nuevos dispositivos en SupportAssist Enterprise.

Inicie sesión en SupportAssist Enterprise como administrador y vaya a **Dispositivos** **Validación del inventario de sitios** para ver la página **Validación del inventario de sitios**. La función validación del inventario solo está disponible para los siguientes dispositivos:

- Servidor/Hipervisor
- iDRAC
- Chasis
- Fluid File System (Fluid FS)
- Sistema de red
- Storage Center (SC)/Compellent
- PowerVault
- Software
- Dispositivo hiperconvergente a escala web

## Temas:

- [Ejecución manual de la validación del inventario](#)
- [Programación de la validación automática del inventario](#)
- [Validación del inventario del sitio](#)

## Ejecución manual de la validación del inventario

### Sobre esta tarea

Puede realizar la validación del inventario en sus dispositivos para verificar el estado de los dispositivos. La funcionalidad de validación del inventario está disponible solamente para los siguientes dispositivos o modelos de dispositivos:

- Servidor/Hipervisor
- iDRAC

- Chasis
- Almacenamiento de datos:
  - Fluid File System (Fluid FS)
  - Storage Center (SC)/Compellent
  - PowerVault
  - PeerStorage (PS)/Equallogic
- Sistema de red
- Software
- Infraestructura hiperconvergente:
  - Escala web

### Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
  2. Seleccione uno o más de los dispositivos y haga clic en **Validar inventario**.  
SupportAssist Enterprise verifica el estado de conectividad de los dispositivos.
-  **NOTA:** Para ver el conteo de dispositivos que se validaron correctamente y los dispositivos que fallaron en la validación, consulte la página **Validación del inventario del sitio**.

## Programación de la validación automática del inventario

### Sobre esta tarea

La validación del inventario se programa por defecto un día determinado de cada mes, establecido de manera aleatoria, a las 23:00 h. Si es necesario, puede cambiar la programación en función de sus necesidades.

### Pasos

1. Vaya a **Configuración > Preferencias**.  
Se muestra la página **Preferencias**.
2. En la sección **Iniciar automáticamente la validación del inventario**, seleccione el día en el que desee iniciar la validación del inventario.
3. Haga clic en **Aplicar**.

## Validación del inventario del sitio

La página **Validación del inventario del sitio** muestra las siguientes secciones:

- Estado de la prueba de validación: muestra los tipos de pruebas realizados durante la validación del inventario.
- Indicador de progreso: indica el estado de la validación del inventario.
- Historial: muestra el historial de la prueba de validación del inventario.

En la siguiente tabla se proporciona información acerca de los elementos que se muestran en la sección **Prueba de validación** de la página **Validación del inventario del sitio**:

**Tabla 14. Estado de la prueba de validación**

Campo	Descripción
<b>Prueba de validación</b>	Tipo de pruebas realizadas durante la validación del inventario.
<b>Exitosos</b>	 y el recuento acumulativo del número de dispositivos que se validaron correctamente.
<b>Fallados</b>	 y el recuento acumulativo del número de dispositivos que no se validaron exitosamente.

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Otros</b>	<p>Muestra un icono de estado y el recuento acumulativo de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La cantidad de dispositivos que probablemente no sean compatibles con SupportAssist Enterprise o que no se puedan supervisar.</li> <li>• La cantidad de dispositivos que se agregaron o detectaron en SupportAssist Enterprise mediante el adaptador.</li> <li>• La cantidad de dispositivos en los que se ha producido un error en la prueba de conectividad.</li> <li>• La cantidad de dispositivos en los que usted ha deshabilitado el monitoreo.</li> </ul>

La siguiente tabla proporciona información sobre los elementos que se muestran en la sección del historial en la página **Validación del inventario del sitio**.

**Tabla 15. Historial de validación del inventario**

<b>Campo</b>	<b>Descripción</b>
<b>Iniciada</b>	Fecha y hora en que se inició la validación periódica del inventario.
<b>Completada</b>	Fecha y hora en que se completó la validación periódica del inventario.
<b>Última actualización</b>	Fecha y hora en la que se realizó por última vez la validación periódica del inventario.

# Casos de SupportAssist Enterprise

Se crea automáticamente un caso de soporte cuando se detecta un problema en los dispositivos que monitorea SupportAssist. Todos los casos creados por SupportAssist se muestran en la página **Casos**.

**NOTA: SupportAssist Enterprise no crea un caso de asistencia para cada alerta recibida de un dispositivo supervisado. Un caso de asistencia se crea solo si el tipo de alerta y el número de alertas recibidas desde el dispositivo coincide con los criterios definidos por Dell EMC para la creación de casos de asistencia.**

La información de casos de soporte está disponible automáticamente para los dispositivos compatibles que tienen etiquetas de servicio válidas cuando SupportAssist Enterprise se conecta a las bases de datos de casos de soporte y contratos de servicio de Dell a través de Internet. La información sobre casos de asistencia se actualiza únicamente en las siguientes situaciones:

- Cuando abre la página **Casos**.
- Cuando hace clic en  **Actualizar** en la página **Casos**.
- Cuando se abre la página **Casos** y se actualiza la ventana del navegador web.

Puede solicitar al soporte técnico que lleve a cabo las siguientes actividades mediante las opciones disponibles de administración de casos:

- Suspender las actividades relacionadas con un caso de asistencia
- Reanudar las actividades relacionadas con un caso de asistencia
- Cerrar un caso de asistencia

Las opciones de administración de casos solo se pueden aplicar para los casos de asistencia abiertos automáticamente por SupportAssist Enterprise para los siguientes dispositivos:

- Servidor/Hipervisor
- iDRAC
- Chasis
- Sistema de red
- Almacenamiento de datos:
  - PeerStorage (PS)/EqualLogic
  - PowerVault

Una vez que SupportAssist Enterprise ha completado la actualización de los casos de asistencia abiertos, la página **Casos** muestra los casos actuales de asistencia técnica. Para obtener información acerca de los campos y los detalles que se muestran en la página **Casos**, consulte [Casos](#).

## Temas:

- [Ver los casos de asistencia para un dispositivo específico](#)
- [Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas](#)
- [Solicitar la reanudación de las actividades de asistencia](#)
- [Solicitar el cierre de un caso de asistencia](#)
- [Casos](#)

## Ver los casos de asistencia para un dispositivo específico

### Sobre esta tarea

Puede ver los casos de asistencia abiertos para un dispositivo específico supervisados por SupportAssist Enterprise.

### Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** > **Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

2. Seleccione el dispositivo para el que quiere comprobar los casos de asistencia.  
Se mostrará la página de descripción general de dispositivos.

**NOTA:** El panel de descripción general del dispositivo solo se muestra si se selecciona un único dispositivo en la página **Dispositivos**.

3. En la lista **Tareas**, seleccione **Comprobar casos**.

- Si hay casos de asistencia para el dispositivo, se muestra la página **Casos**. Todos los casos de asistencia para el dispositivo se muestran en la parte superior de la página **Casos**.
- Si no hay casos de asistencia para el dispositivo, aparecerá el mensaje correspondiente.
- Si SupportAssist Enterprise no puede recuperar la información de los casos de soporte, se muestra un mensaje.

## Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas

### Sobre esta tarea

Puede solicitar que el soporte técnico detenga las actividades relacionadas con un caso de soporte durante 24 horas, si es necesario. Por ejemplo, es posible que desee que el soporte técnico suspenda las actividades de un caso de soporte en los siguientes casos:

- Si desea resolver el problema sin ayuda del soporte técnico
- Si no desea recibir notificaciones relacionadas con el caso de soporte de Dell EMC durante una actividad de mantenimiento planificada

**NOTA:** Puede solicitar que el soporte técnico detenga las actividades relacionadas con un caso de soporte únicamente si SupportAssist abrió el caso de soporte.

### Pasos

1. Vaya a **Casos** y haga clic en **Ver casos**.

Se muestra la página **Casos**.

2. En el panel **Delimitar por**, de la lista **Tipo de origen**, seleccione **SupportAssist**.

Se muestra la lista de todos los casos abiertos por SupportAssist.

3. Seleccione el caso de asistencia que desea suspender.

**NOTA:** La lista **Opciones de casos** solo está habilitada si el caso que asistencia que seleccionó lo abrió SupportAssist.

**NOTA:** La opción **Suspender actividades durante 24 horas** está deshabilitada si ya ha solicitado suspender las notificaciones para el caso de asistencia seleccionado.

4. En la lista **Opciones de casos**, seleccione **Suspender actividades durante 24 horas**.

Se muestra la ventana **Suspender actividades de casos durante 24 horas**.

5. De manera opcional, ingrese el motivo para solicitar la suspensión de las actividades del caso de soporte.

6. Haga clic en **Aceptar**.

Se muestra el mensaje **Actualizando caso**. Después de que el caso se actualice correctamente, se mostrará el mensaje **Estado del caso**.

7. Haga clic en **Aceptar**.

El caso de soporte muestra el estado **Suspendido**.

**NOTA:** Si SupportAssist Enterprise no puede procesar su solicitud, se muestra el mensaje de error correspondiente. En este caso, puede ejecutar la prueba de la creación de casos para verificar la conectividad a Dell y, a continuación, reintentar la operación.

## Solicitar la reanudación de las actividades de asistencia

### Sobre esta tarea

Puede solicitar la asistencia técnica para reanudar las actividades para un caso de asistencia, si anteriormente ha solicitado suspender las actividades para el caso de asistencia.

## Pasos

1. Vaya a **Casos** y haga clic en **Ver casos**.  
Se muestra la página **Casos**.
2. En el panel **Delimitar por**, de la lista **Tipo de origen**, seleccione **SupportAssist**.  
Se muestra la lista de todos los casos abiertos por SupportAssist Enterprise.
3. Seleccione el caso de asistencia para el que desea asistencia técnica para reanudar las actividades de caso.
  - NOTA:** La lista **Opciones de casos** solo está habilitada si el caso que asistencia que seleccionó lo abrió SupportAssist Enterprise.
  - NOTA:** La opción **Reanudar la actividad** solo está habilitada si ha solicitado anteriormente suspender las notificaciones para el caso de asistencia seleccionado.
4. En la lista **Opciones de caso**, seleccione **Reanudar actividad**.  
Se muestra la ventana **Reanudar actividad**.
5. Opcionalmente, ingrese el motivo por el que solicita la reanudación de las actividades para el caso de asistencia.
6. Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra el mensaje **Actualizando caso**. Después de que el caso se actualice correctamente, se mostrará el mensaje **Estado del caso**.
7. Haga clic en **Aceptar**.  
El caso de asistencia muestra el estado correspondiente.
  - NOTA:** Si SupportAssist Enterprise no puede procesar su solicitud, se muestra el mensaje de error correspondiente. En este caso, puede ejecutar la prueba de creación de casos para verificar la conectividad a Dell EMC y, a continuación, reintentar la operación.

# Solicitar el cierre de un caso de asistencia

## Sobre esta tarea

Si ha resuelto un problema con un dispositivo, puede solicitar la asistencia técnica para cerrar el caso de asistencia correspondiente.

- NOTA:** Puede solicitar soporte técnico para cerrar un caso de asistencia solo si lo abrió SupportAssist Enterprise.
- NOTA:** Puede solicitar la asistencia técnica para cerrar un caso de asistencia que esté en cualquier estado, excepto **Cerrado** y **Cierre solicitado**.

## Pasos

1. Vaya a **Casos** y haga clic en **Ver casos**.  
Se muestra la página **Casos**.
2. En el panel **Delimitar por**, de la lista **Tipo de origen**, seleccione **SupportAssist**.  
Se muestra la lista de todos los casos abiertos por SupportAssist.
3. Seleccione el caso de asistencia que desea cerrar.
  - NOTA:** La lista **Opciones de casos** solo está habilitada si el caso que asistencia que seleccionó lo abrió SupportAssist.
4. En la lista **Opciones de casos**, seleccione **Solicitud para cerrar**.  
Se muestra la ventana **Solicitud para cerrar el caso**.
5. Opcionalmente, ingrese el motivo por el que solicita cerrar el caso de asistencia.
6. Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra el mensaje **Actualizando caso**. Después de que el caso se actualice correctamente, se mostrará el mensaje **Estado del caso**.
7. Haga clic en **Aceptar**.  
El caso de asistencia muestra el estado **Cierre solicitado**.
  - NOTA:** Después de solicitar cerrar un caso de asistencia, la asistencia técnica puede ponerse en contacto con usted para obtener más detalles antes de cerrar el caso de asistencia.
  - NOTA:** Si SupportAssist Enterprise no puede procesar su solicitud, se muestra el mensaje de error correspondiente. En este caso, puede ejecutar la prueba de creación de casos para verificar la conectividad a Dell EMC y, a continuación, reintentar la operación.

# Casos

La página **Casos** muestra los casos de asistencia para los dispositivos agregados en SupportAssist Enterprise. Para los dispositivos con un plan de servicio de ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center o ProSupport One for Data Center, la página **Casos** muestra el estado de los casos independientemente del método de creación de estos. De manera predeterminada, los casos de asistencia que se muestran se agrupan por el nombre o la dirección IP respectivos del dispositivo. La última fecha y hora de actualización que se muestra en el encabezado de grupo indica cuándo se recuperó por última vez información sobre el caso del back-end.

La siguiente tabla describe las opciones y la información de los casos de asistencia que se muestran en la página **Casos**.

**Tabla 16. Página Casos**

Nombre de la columna	Descripción
Lista <b>Buscar por</b>	Busque casos por una categoría específica de los datos visualizados.
<b>Término de búsqueda</b>	<p>Ingresar la palabra clave de búsqueda.</p> <p> <b>NOTA: Debe introducir un mínimo de 3 caracteres para ejecutar la búsqueda.</b></p>
Lista <b>Opciones del caso</b>	<p>Gestione los casos de asistencia que se abrieron con SupportAssist Enterprise en función de sus requisitos. A continuación se indican las opciones disponibles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Suspender actividad durante 24 horas:</b> solicite que el soporte técnico suspenda las actividades relacionadas con un caso de soporte durante 24 horas. Después de 24 horas, el soporte técnico reanuda automáticamente las actividades relacionadas con el caso de asistencia. Consulte <a href="#">Solicitud para suspender las actividades de casos durante 24 horas</a>.</li> <li>• <b>Reanudar la actividad:</b> solicite que el soporte técnico reanude las actividades relacionadas con un caso de soporte. Consulte <a href="#">Solicitar la reanudación de las actividades de asistencia</a>.</li> <li>•  <b>NOTA: La opción Reanudar la actividad solo está habilitada si ha solicitado anteriormente suspender las actividades relacionadas con un caso de asistencia.</b></li> <li>• <b>Solicitud de cierre:</b> solicite que el soporte técnico cierre un caso de soporte. Consulte <a href="#">Solicitar el cierre de un caso de asistencia</a>.</li> </ul> <p>La lista solo está disponible para los casos abiertos por SupportAssist Enterprise para los siguientes dispositivos o modelos de dispositivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidor o hipervisor</li> <li>• iDRAC</li> <li>• Chasis</li> <li>• Sistema de red</li> <li>• PeerStorage (PS)/EqualLogic</li> <li>• PowerVault</li> </ul>
 <b>Actualizar</b>	Actualice la lista de casos mostrada.
<b>Obtención de casos</b>	Un indicador de progreso que se muestra cuando SupportAssist Enterprise está verificando si los casos están presentes para sus dispositivos.
<b>TechDirect</b>	Abre la página principal <b>Dell EMC TechDirect</b> en una nueva ventana de un navegador web.
Casilla de verificación	<p>Seleccione un caso de asistencia para realizar acciones de administración de casos.</p> <p> <b>NOTA: La casilla de verificación se muestra solo para los casos que SupportAssist Enterprise creó de forma automática.</b></p>
<b>Nombre/dirección IP</b>	El nombre, el nombre de host o la dirección IP según la información que haya proporcionado para el dispositivo. El nombre del dispositivo se muestra como un enlace en el que se puede hacer clic para abrir la página <b>Dispositivos</b> .
<b>Número</b>	El identificador numérico asignado al caso de asistencia.
<b>Estado</b>	<p>El estado actual del caso de asistencia. Un caso de asistencia puede tener los estados que se indican a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Enviado:</b> SupportAssist Enterprise ha enviado el caso de asistencia.</li> <li>• <b>Abierto:</b> el soporte técnico ha abierto el caso de asistencia enviado.</li> <li>• <b>En progreso</b> o <b>Trabajo en marcha:</b> el soporte técnico está trabajando en el caso de asistencia.</li> </ul>

Nombre de la columna	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Asignación en curso:</b> el caso de asistencia todavía no se ha asignado a un agente de soporte técnico.</li> <li>· <b>Aplazado por el cliente:</b> el soporte técnico ha aplazado el caso de asistencia a petición del cliente.</li> <li>· <b>Reabierto:</b> el caso de asistencia ya se había cerrado y se ha vuelto a abrir.</li> <li>· <b>Suspendido:</b> el soporte técnico ha suspendido las actividades relacionadas con el caso de asistencia durante 24 horas bajo su solicitud.</li> <li>· <b>Cierre solicitado:</b> ha solicitado que soporte técnico cierre el caso de asistencia.</li> <li>· <b>Cerrado:</b> el caso de asistencia está cerrado.</li> <li>· <b>No aplicable:</b> SupportAssist Enterprise detectó un problema, pero no se creó un caso de asistencia porque el dispositivo tenía una garantía caducada o una garantía de hardware básica.</li> <li>· <b>No disponible:</b> Dell no pudo recuperar el estado del caso de asistencia.</li> <li>· <b>Desconocido:</b> SupportAssist Enterprise no puede determinar el estado del caso de asistencia.</li> </ul>
<b>Título</b>	<p>El nombre del caso de asistencia, que identifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· El método de generación de casos de asistencia</li> <li>· Modelo de dispositivo</li> <li>· El sistema operativo del dispositivo</li> <li>· La Id. de la alerta, si se encuentra disponible</li> <li>· La descripción de la alerta, si se encuentra disponible</li> <li>· Estado de la garantía</li> <li>· Descripción de la resolución</li> </ul>
<b>Fecha de apertura</b>	La fecha y hora en que se abrió el caso de asistencia.
<b>Contrato de servicio</b>	<p>El nivel de contrato de servicio de Dell EMC por el que está cubierto el dispositivo. La columna <b>Contrato de servicio</b> puede indicar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· <b>Desconocido:</b> SupportAssist Enterprise no puede determinar el contrato de servicio.</li> <li>· <b>Etiqueta de servicio no válida:</b> la etiqueta de servicio del dispositivo no es válida.</li> <li>· <b>Ningún contrato de servicio:</b> este dispositivo no está cubierto por un contrato de servicios de Dell EMC.</li> <li>· <b>Contrato de servicio caducado:</b> el contrato de servicio del dispositivo ha caducado.</li> <li>· <b>Asistencia básica:</b> el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio básico para hardware de Dell EMC.</li> <li>· <b>ProSupport:</b> el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio de Dell EMC ProSupport.</li> <li>· <b>ProSupport Plus:</b> el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio de Dell EMC ProSupport Plus.</li> <li>· <b>ProSupport Flex para centro de datos:</b> el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio ProSupport Flex para centro de datos de Dell EMC.</li> <li>· <b>ProSupport One para centro de datos o ProSupport Flex para centro de datos:</b> el dispositivo está cubierto por un contrato de servicio ProSupport One para centro de datos o ProSupport Flex para centro de datos de Dell EMC.</li> </ul>
<b>Etiqueta de servicio/ número de serie</b>	Identificador alfanumérico único que permite a Dell EMC reconocer el dispositivo.

**NOTA:** Cuando comprueba casos de asistencia de un dispositivo específico, los casos de asistencia de ese dispositivo se muestran en la parte superior de la página Casos con un borde azul para las filas adecuadas. Consulte [Ver los casos de asistencia para un dispositivo específico](#).

El panel **Refinar por** le permite limitar la lista de los dispositivos que muestran. Puede ajustar la lista según el tipo de dispositivo, el estado del caso, los contratos de servicio o el tipo de fuente.

## Visualización de recopilaciones

SupportAssist Enterprise recolecta información del sistema desde cada dispositivo que ha agregado y envía la información de manera segura al back-end. Normalmente, la información del sistema se recopila de la siguiente manera:

- Periódicamente: a intervalos regulares, en función de la fecha de inicio de la recopilación predefinida que se especifique en la página **Preferencias**.
- Al crear casos: cuando se crea un caso de asistencia para resolver un problema que SupportAssist Enterprise ha identificado.
- Manualmente (bajo demanda): si lo solicita el soporte técnico, puede iniciar la recopilación de información del sistema de uno o más dispositivos en cualquier momento.

**NOTA:** De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise recopila información del sistema periódicamente y al crear casos solo después de que el registro se ha completado. Para obtener más información acerca del registro, consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#).

También puede utilizar SupportAssist Enterprise para recolectar y enviar información del sistema desde varios dispositivos a Dell EMC. Para obtener más información acerca de la recolección de información del sistema desde varios dispositivos, consulte [Recopile información del sistema en forma manual desde varios dispositivos](#).

Puede cargar manualmente una recopilación al back-end o SupportAssist puede iniciar automáticamente una recopilación para los siguientes dispositivos o modelos de dispositivos:

- Servidor o hipervisor
- iDRAC
- Chasis
- Sistema de red
- Almacenamiento de datos:
  - PeerStorage (PS) o EqualLogic
  - PowerVault

Para los siguientes dispositivos o modelos de dispositivos, las recolecciones se envían directamente al back-end desde el dispositivo y los detalles de las recolecciones no se muestran en la página **Recolecciones**.

- Protección de datos
- Todos los modelos de dispositivos de infraestructura hiperconvergente que no sean a escala de Web.
- Todos los modelos de dispositivos de almacenamiento de datos que no sean Peer Storage (PS) o EqualLogic, Storage Center (SC) o Compellent, Fluid File System (FluidFS) y PowerVault.

La información del sistema recopilada se guarda en el servidor que aloja la aplicación que ejecuta la tarea de recopilación. Las tareas de recopilaciones ejecutadas por SupportAssist Enterprise se guardan en el servidor donde está implementado SupportAssist Enterprise. Puede acceder a las recopilaciones ejecutadas por SupportAssist Enterprise desde la página **Dispositivos** o **Recopilaciones**. La información del sistema que se encuentra disponible en una recopilación se muestra en el **Visor de configuración**, que está disponible en SupportAssist Enterprise.

**NOTA:** Solo puede ver las últimas cinco recopilaciones de información del sistema a través del Visor de configuración. Las recopilaciones de información del sistema que tengan 30 días o más y las recopilaciones que sean más antiguas que las últimas cinco recopilaciones dentro de los últimos 30 días se purgan automáticamente. La tarea de purga de recopilaciones se ejecuta automáticamente todos los días a las 22:00 (la hora del servidor donde está implementado SupportAssist Enterprise).

**NOTA:** El Visor de configuración no es compatible con la visualización de la información del sistema recopilada a partir de los dispositivos de almacenamiento con Fluid File System (FluidFS).

**NOTA:** En el caso de las recolecciones desde dispositivos que ejecutan un sistema operativo que no está en inglés, es posible que el Visor de configuración no muestre determinados atributos.

**NOTA:** La página **Recolecciones** muestra únicamente la información del sistema recolectada durante los últimos siete días. Para ver las recopilaciones que tienen más de siete días, use el filtro de fecha para mostrar la lista de recopilaciones.

## Temas:

- [Ver la recopilación desde la página Dispositivos](#)
- [Ver la recopilación desde la página Recopilaciones](#)
- [Visor de configuración](#)
- [Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores](#)
- [Descargar y ver recopilaciones de varios dispositivos](#)

# Ver la recopilación desde la página Dispositivos

## Sobre esta tarea

El panel de descripción general del dispositivo detalla las recopilaciones que se han realizado en un dispositivo específico. Puede seleccionar cualquier recopilación que desee ver en la lista de recopilaciones.

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** > **Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

2. Seleccione el dispositivo del que desea ver las recopilaciones.

Se mostrará la página de descripción general de dispositivos.

 **NOTA: El campo Recopilaciones muestra Ninguna recopilación cuando no se realizó ninguna recopilación desde el dispositivo.**

3. Desde la lista **Recopilaciones**, seleccione una fecha y hora de recopilación.

El campo **Recopilaciones** muestra **Ninguna recopilación** si no se realizaron recopilaciones desde el dispositivo.

Si el dispositivo es un servidor, el **Visor de configuración** se muestra en una nueva ventana del explorador web. Para el resto de tipos de dispositivos y recopilaciones de varios dispositivos, se le pedirá que guarde la recopilación como un archivo ZIP. Para ver la recopilación descargada, extraiga el archivo ZIP y haga clic en el archivo `index.html`.

# Ver la recopilación desde la página Recopilaciones

## Sobre esta tarea

La página **Recopilaciones** enumera todas las recopilaciones que se han realizado correctamente. Puede seleccionar cualquier recopilación que desee ver en la lista de recopilaciones.

## Pasos

1. Vaya a **Recopilaciones** > **Ver recopilaciones**.

Se muestra la página **Recopilaciones**.

2. Seleccione la recopilación que desee ver.

Aparece el panel de descripción general de recopilaciones.

3. Haga clic en **Ver** (para recopilaciones de servidor) o **Descargar** (para el resto de tipos de dispositivos y recopilaciones de varios dispositivos).

Si la recopilación es de un servidor, el **Visor de configuración** se muestra en una nueva ventana del explorador web. Para obtener las recopilaciones del resto de tipos de dispositivos y recopilaciones de varios dispositivos, descargue y guarde la recopilación como un archivo ZIP. Para ver la recopilación descargada, extraiga el archivo ZIP y haga clic en el archivo `index.html`.

# Visor de configuración

El **Visor de configuración** le permite ver la información del sistema recopilada por SupportAssist Enterprise desde sus dispositivos. El **Visor de configuración** muestra la información en un formato con pestañas. La información del sistema recopilada se muestra en el **Visor de configuración** bajo distintas categorías y subcategorías.

Además, el **Visor de configuración** muestra la categoría **Resumen**. Puede seleccionar la categoría **Resumen** para ver lo siguiente:

- La configuración de la recopilación de información del sistema en SupportAssist Enterprise en el momento de la recopilación
- Resumen de los errores que se han detectado en la información de sistema recopilada
- Breve información sobre el dispositivo

El **Visor de configuración** consta de lo siguiente:

- Panel superior: muestra las diversas categorías y subcategorías de datos de recolección en un formato de menú. Puede mover el puntero del mouse por el menú para ver las subcategorías. Puede hacer clic en **Expandir todo** o **Contraer todo** para expandir o contraer rápidamente todas las categorías. Además, el panel superior también muestra la pestaña **Contactos** y la pestaña **Estado de la sección**.
  - **Contactos**: muestra los detalles del caso, la información del cliente que usted proporcionó durante el registro de SupportAssist Enterprise, los detalles de las recolecciones y la información de la aplicación. La pestaña **Contactos** es la pestaña predeterminada.
  - **Estado de la sección**: muestra una visión general de la información de una recolección en el nivel de sección. Esta pestaña muestra el estado y la descripción de cada sección de la recopilación. El número de elementos que se muestran en **Estado de la sección** depende de la configuración del dispositivo. La sección **Estado de la sección** también muestra el conteo y el estado de la recopilación. Los estados disponibles son los siguientes:
    - **Exitosos**
    - **Fallados**
    - **Advertencia**
- Panel inferior: muestra los detalles de la recolección. El panel inferior también muestra la información disponible para la categoría o subcategoría que está seleccionada en el panel superior. Para ver más detalles de la colección, haga clic en una de las subcategorías. Al hacer clic en una categoría, la categoría se expande, lo que le permite ver las subcategorías correspondientes. Este panel inferior también incluye una ruta de navegación, donde puede hacer clic para navegar hacia atrás en la ruta actual.

En función de los tipos de dispositivos desde los que se ha realizado la recopilación, el visor de configuraciones de varios dispositivos muestra pestañas para cada tipo de dispositivo.

**NOTA:** Si ha deshabilitado la recopilación de información de identidad de los dispositivos, la información de identidad, como el hostname, la dirección IP, etc., se reemplaza con valores convertidos en token en la información del sistema recopilada. Los valores convertidos en token se representan como **TOKEN*n***; por ejemplo, **TOKEN0**, **TOKEN1** o **TOKEN2**.

**NOTA:** Para obtener una lista de elementos que se pueden informar en las recolecciones de un servidor, consulte [Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores](#).

**NOTA:** El Visor de configuración no es compatible con la visualización de la información del sistema recopilada a partir de los dispositivos de almacenamiento con Fluid File System (FluidFS).

## Tipos de registro

Puede utilizar el visor de configuración para acceder a dos tipos de registros desde la información del sistema que recopila SupportAssist:

**Registros estructurados** Contienen registros de la aplicación, de Embedded Server Management (ESM), inteligentes y de eventos. Cuando hace clic en la categoría **Registros estructurados**, en el visor de configuración se muestra la lista de registros estructurados disponibles. Puede hacer clic en cualquiera de los registros estructurados enumerados para ver los detalles del registro en una nueva ventana del explorador web.

**Registros no estructurados** Contienen una instantánea de los archivos del sistema como, por ejemplo, los registros de Remote Access Controller (RAC), los registros de eventos y otros registros. Cuando hace clic en la categoría **Registros no estructurados**, en el visor de configuración se muestra la lista de registros no estructurados disponibles.

**NOTA:** Los registros no estructurados no se pueden ver en el visor de configuración. Solo puede guardar los registros no estructurados y ver los detalles del registro con la aplicación correspondiente.

## Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores

Los elementos notificados en la información del sistema recopilada de los servidores pueden variar en función de los siguientes factores:

- **Tipo de dispositivo** que se utiliza para agregar el dispositivo en SupportAssist Enterprise
- Tipo de recopilación (manual, periódica o caso de asistencia)

La siguiente tabla ofrece un resumen de los elementos notificados en la información del sistema recopilada en una recopilación periódica de los servidores.

**i** **NOTA:** La información del sistema de las recopilaciones realizadas para la creación de un caso de asistencia y las recopilaciones iniciadas manualmente es más detallada que la información del sistema recopilada en las recopilaciones periódicas. Para obtener una lista completa de los elementos que recolecta SupportAssist Enterprise, consulte el documento *SupportAssist Enterprise Version 4.0 Reportable Items* disponible en .

**i** **NOTA:** La información del sistema recolectada periódicamente permite a Dell EMC proporcionarle información valiosa sobre la configuración del entorno de su empresa según su mantenimiento, con recomendaciones proactivas de firmware y otros informes.

**Tabla 17. Elementos notificados en recopilaciones periódicas de los servidores**

Elementos notificados	Dispositivo agregado en SupportAssist Enterprise con el Tipo de dispositivo definido como Servidor/Hipervisor		Dispositivo agregado en SupportAssist Enterprise con el Tipo de dispositivo definido como iDRAC
	OMSA está instalado en el dispositivo	OMSA no está instalado en el dispositivo remoto	
Memoria	✓	✗	✓
Arreglo de memoria	✓	✗	✓
Modo de funcionamiento de la memoria	✓	✗	✗
Redundancia de memoria	✓	✗	✗
Ranura	✓	✗	✓
Controladora	✓	✗	✓
Conector	✓	✗	✗
Extensor SSD de PCIe	✓	✗	✓
Gabinete	✓	✗	✓
Disco de arreglo	✓	✗	✓
Conmutador de intrusión	✓	✗	✓
Registro de hardware	✓	✗	✓
Chasis principal	✓	✗	✓
Información adicional	✓	✗	✓
Información del gabinete modular	✓	✗	✓
Firmware	✓	✗	✓
Procesador	✓	✗	✓
Ventilador	✓	✗	✓
Redundancia de ventiladores	✓	✗	✓

Elementos notificados	Dispositivo agregado en SupportAssist Enterprise con el Tipo de dispositivo definido como Servidor/Hipervisor		Dispositivo agregado en SupportAssist Enterprise con el Tipo de dispositivo definido como iDRAC
	OMSA está instalado en el dispositivo	OMSA no está instalado en el dispositivo remoto	
Temperatura	✓	✗	✓
Voltaje	✓	✗	✓
Fuente de alimentación	✓	✗	✓
Redundancia del suministro de energía	✓	✗	✓
Red	✓	✗	✓
Dirección IPv4	✓	✗	✗
Dirección IPv6	✓	✗	✗
Interfaz de equipos de red	✓	✗	✗
Miembro de la interfaz	✓	✗	✗
Dispositivo de acceso remoto	✓	✗	✓
Información de DRAC	✓	✗	✗
Configuración de la comunicación en serie en la LAN	✓	✗	✓
Detalle de IPv6	✓	✗	✗
Configuración de usuario	✓	✗	✓
Información para el usuario	✓	✗	✓
Privilegio de usuario de la iDRAC	✓	✗	✓
Privilegio de usuario del DRAC	✓	✗	✗
Configuración del puerto serie	✓	✗	✓
Configuración de la NIC	✓	✗	✓
Detalles del componente	✓	✗	✓
Registro TTY de la controladora	✓	✗	✓
Sistema operativo	✓	✓	✗

**NOTA:** En una recopilación de una iDRAC, el registro TTY de la controladora solo está disponible si la versión de firmware de la iDRAC que está instalada en el servidor es 2.00.00.00 o superior.

# Descargar y ver recopilaciones de varios dispositivos

## Sobre esta tarea

Puede ver la información del sistema disponible en las distintas recopilaciones de dispositivos que ha realizado. Para ver una recopilación de varios dispositivos, deberá descargarla y abrirla utilizando un explorador web.

## Pasos

1. Vaya a **Recopilaciones > Ver recopilaciones**.  
Se muestra la página **Recopilaciones**.
2. Seleccione la recopilación de varios dispositivos que desee ver.  
Aparece el panel de descripción general de recopilaciones.
3. Haga clic en **Descargar** y guarde el archivo de recopilación.
4. Extraiga los archivos y abra el archivo `index.html`.  
El visor de configuraciones de varios dispositivos se abre en una nueva ventana del explorador web. Puede ver la información del sistema recopilada desde cada dispositivo accediendo al menú del tipo de dispositivo.

# Configuración de los valores de recopilación

SupportAssist Enterprise recopila automáticamente información del sistema de todos los dispositivos a intervalos periódicos. SupportAssist Enterprise también recopila automáticamente la información del sistema de un dispositivo cuando se crea un caso de asistencia debido a un problema con el dispositivo. Según sus preferencias, puede configurar los siguientes valores de recopilación:

- Recopilación automática de la información del sistema cuando se crea o actualiza un caso de asistencia. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación automática de información del sistema al crear un caso de asistencia](#).
- Recopilación periódica de información del sistema Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema](#).
- Recopilación de información de identidad. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación de información de identidad](#).
- Recopilación de información de software y el registro del sistema. Consulte [Habilitar o deshabilitar la recopilación de información del sistema](#).
- Carga automática de recopilaciones. Consulte [Habilitación o deshabilitación de la carga automática de recopilaciones](#).

## Temas:

- [Requisitos previos para la recopilación de información del sistema](#)
- [Habilitar o deshabilitar la recopilación automática de información del sistema al crear un caso de asistencia](#)
- [Habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema](#)
- [Habilitar o deshabilitar la recopilación de información de identidad](#)
- [Habilitar o deshabilitar la recopilación de información del sistema](#)
- [Habilitación o deshabilitación de la carga automática de recopilaciones](#)

## Requisitos previos para la recopilación de información del sistema

- El sistema local debe tener suficiente espacio en la unidad de disco duro para guardar la información recopilada del sistema.
- El sistema local y los dispositivos remotos deben cumplir con los requisitos de puerto de red.
- Si ha añadido un servidor mediante la dirección IP o el hostname o el sistema operativo (supervisión basada en agentes):
  - Preferiblemente, el servidor debe tener instalado Dell OpenManage Server Administrator (OMSA).
  - Si el servidor se está ejecutando en un sistema operativo Linux:
    - Las credenciales del dispositivo que introdujo en SupportAssist Enterprise deben tener privilegios administrativos en el dispositivo.
    - No debe montarse ningún recurso (recurso compartido de red, unidad o imagen ISO) en la carpeta /tmp.
    - Si OMSA está instalado en el dispositivo, también se deberá instalar la última versión de OpenSSL. Para obtener más información sobre OpenSSL, consulte la resolución para la *vulnerabilidad de inserción de CCS OpenSSL (CVE-2014-0224)* disponible en el sitio web de asistencia del sistema operativo.

**NOTA:** Si el servidor que ha agregado para la supervisión basada en agentes no tiene OMSA instalado, la recopilación periódica del dispositivo no incluye información sobre el almacenamiento y el sistema.

- Si ha agregado utilizando la dirección IP de iDRAC (supervisión sin agente), las credenciales de iDRAC que se han introducido deben tener privilegios de administrador.
- El sistema local debe tener conexión a Internet para cargar la información del sistema recopilada en el back-end.
- Para recopilar la información del sistema solamente desde ESX y ESXi, asegúrese de que SFCBD y CIMOM están habilitados.

# Habilitar o deshabilitar la recopilación automática de información del sistema al crear un caso de asistencia

## Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise recopila automáticamente la información del sistema del dispositivo cuando se crea un caso de asistencia y envía la información de forma segura al back-end. Si es necesario, puede habilitar o deshabilitar la recopilación automática en función de sus preferencias.

**NOTA:** Para recibir todas las ventajas de la oferta de mantenimiento, registros y asistencia del contrato de servicio ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One para centro de datos, la recopilación automática de la información del sistema debe estar habilitada.

## Pasos

1. Vaya a **Configuración > Preferencias**.  
Se muestra la página **Preferencias**.
2. En la sección **Recolectar automáticamente la información del estado del sistema**, seleccione o desmarque la opción **Cuando se crea un nuevo caso de asistencia**.

**NOTA:** Esta opción está seleccionada de manera predeterminada.

3. Haga clic en **Aplicar**.

# Habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de información del sistema

## Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise inicia la recopilación de la información del sistema desde todos los dispositivos monitoreados en intervalos periódicos y la envía al back-end. La hora de inicio de la recopilación es a las 23:00 de un día de cada mes definido por el usuario. Si es necesario, puede habilitar o deshabilitar la recopilación periódica de la información del sistema de todos los dispositivos supervisados en función de sus preferencias.

## Pasos

1. Vaya a **Configuración > Preferencias**.  
Se muestra la página **Preferencias**.
2. En la sección de **Recopilar información sobre el estado del sistema**, seleccione o elimine la opción **A partir del día N de cada mes a las 23:00 h**.
3. Haga clic en **Aplicar**.

# Habilitar o deshabilitar la recopilación de información de identidad

## Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise recopila información de identidad (PII), como por ejemplo, la instantánea completa de la configuración de sistemas, hosts y dispositivos de red que pueden contener datos de identificación del host y de configuración de la red. Generalmente, para poder diagnosticar problemas adecuadamente se necesita una parte o la totalidad de estos datos. Si la política de seguridad de su empresa restringe el envío de datos de identidad fuera de la red de la empresa, puede deshabilitar la recopilación de dichos datos por parte de SupportAssist Enterprise.

La siguiente información de identidad se puede filtrar al recopilar la información del sistema de un dispositivo:

- Nombre del host
- Dirección IP
- Máscara de subred
- Puerta de enlace predeterminada
- Dirección MAC
- Servidor DHCP
- Servidor DNS
- Procesos
- Variables del entorno
- Registros
- Registros
- Datos iSCSI
- Datos de Fibre Channel: el World Wide Name (WWN) de host y el WWN de puerto

**NOTA:** Cuando se deshabilita la recopilación de información de identificación, algunos datos sobre la red de su empresa (incluido el registro del sistema) no se transmitirán al back-end. Esta situación podría impedir que la asistencia técnica resuelva problemas que puedan producirse en los dispositivos.

**NOTA:** Si los dispositivos tienen un contrato de servicio de ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One para centro de datos y usted deshabilitó la recolección de información de identificación, hay cierta información de creación de informes sobre los dispositivos que no recibirá.

**NOTA:** Si ha deshabilitado la recopilación de información de identidad de los dispositivos, la información de identidad, como el hostname, la dirección IP, etc., se reemplaza con valores convertidos en token. Los valores convertidos en token se representan como TOKEN *n*: por ejemplo, TOKEN0, TOKEN1 o TOKEN2.

#### Pasos

1. Vaya a **Configuración > Preferencias**.  
Se muestra la página **Preferencias**.
2. De manera predeterminada, la casilla de verificación **Incluir la información de identificación en los datos enviados a Dell EMC** en la sección **Configuración de información de identificación** queda seleccionada. Según su requisito, seleccione o desmarque la casilla de verificación.
 

**NOTA:** Si desmarca la recopilación de información de identificación, la configuración para la recopilación de registros, datos de diagnóstico y datos de asistencia se deshabilita automáticamente. Por lo tanto, las recopilaciones que se envían al back-end desde sus dispositivos no incluyen determinadas categorías de datos.
3. Haga clic en **Aplicar**.

## Habilitar o deshabilitar la recopilación de información del sistema

#### Sobre esta tarea

De manera predeterminada, la información del sistema que recopila SupportAssist Enterprise y envía al back-end incluye información del software y registros del sistema. Si es necesario, puede configurar SupportAssist Enterprise para excluir la recopilación de la información del software y los registros del sistema de todos los dispositivos.

#### Pasos

1. Vaya a **Configuración > Preferencias**.  
Se muestra la página **Preferencias**.
2. En la sección **Ajustes de los datos de recopilación**, seleccione o desmarque las opciones disponibles para cada tipo de dispositivo.
 

**NOTA:** Para obtener información acerca de los registros que recolecta SupportAssist Enterprise, consulte el documento *Elementos notificables de SupportAssist Enterprise Versión 4.0* disponible en .
3. Haga clic en **Aplicar**.

# Habilitación o deshabilitación de la carga automática de recopilaciones

## Sobre esta tarea

De manera predeterminada, SupportAssist Enterprise recolecta la información del estado del sistema de los dispositivos y la envía a Dell EMC. Si es necesario, puede deshabilitar la carga automática de las recopilaciones.

 **NOTA:** La configuración carga automática no es aplicable para varias recopilaciones de dispositivos.

## Pasos

1. Vaya a **Configuración > Preferencias**.  
Se muestra la página **Preferencias**.
2. En la sección **Carga**, seleccione o desmarque **Información de estado del sistema recolectada de dispositivos para Dell EMC**.
3. Haga clic en **Aplicar**.

# Uso de SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema

SupportAssist Enterprise automatiza la recopilación de la información del sistema de sus dispositivos de forma periódica y cuando se crean casos. De ser necesario, también puede iniciar manualmente la recopilación y la carga de información del sistema a Dell EMC en cualquier momento. Puede elegir si iniciar la recopilación de información del sistema desde un único dispositivo o desde varios dispositivos.

**NOTA:** Para obtener más información sobre los dispositivos desde los que SupportAssist Enterprise puede recolectar y enviar información del sistema al back-end, consulte la *Matriz de soporte de la versión de SupportAssist Enterprise 4.0* en .

## Temas:

- Configurar SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema
- Recopile información del sistema en forma manual desde un dispositivo específico
- Recopile información del sistema en forma manual desde varios dispositivos
- Cargar recopilación
- Cargar una recopilación de un sitio desconectado
- Ventana Recopilación de varios dispositivos
- Panel Recopilación de varios dispositivos

## Configurar SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema

### Sobre esta tarea

La implementación y el registro de SupportAssist Enterprise le permite utilizar SupportAssist para recolectar y enviar información del sistema desde el sistema local. Para recolectar y enviar información del sistema desde dispositivos remotos, debe agregar cada dispositivo remoto en SupportAssist Enterprise.

**NOTA:** Los siguientes pasos solo son necesarios si no ha implementado SupportAssist Enterprise. Si ya ha implementado SupportAssist, siga las instrucciones en [Recopile información del sistema en forma manual desde un dispositivo específico](#) para iniciar manualmente la recopilación y la carga de información del sistema en el back-end.

### Pasos

1. Implemente SupportAssist Enterprise.
2. Registro de SupportAssist Enterprise Consulte [Registro de SupportAssist Enterprise](#). SupportAssist Enterprise ahora está listo para recopilar información del sistema desde el sistema local.
3. Agregue cada dispositivo remoto en SupportAssist Enterprise.

**NOTA:** La información del sistema recopilada a partir de los servidores que ejecutan OMSA contiene más información para la solución de problemas que puede no estar disponible en los datos recopilados a partir de los servidores que no ejecutan OMSA. Por lo tanto, se recomienda instalar OMSA en los servidores que haya agregado a SupportAssist Enterprise.

SupportAssist Enterprise ahora está listo para recopilar información del sistema desde dispositivos remotos.

# Recopile información del sistema en forma manual desde un dispositivo específico

## Requisitos previos

Asegúrese de que ha completado el ajuste de SupportAssist Enterprise. Consulte [Configurar SupportAssist Enterprise para recopilar y enviar información del sistema](#).

## Sobre esta tarea

Cuando un caso de soporte se abre o actualiza para un dispositivo, SupportAssist Enterprise recolecta automáticamente la información del sistema desde y la carga al back-end. Si fuera necesario, también puede iniciar manualmente la recopilación de la información del sistema desde un dispositivo.

Puede iniciar manualmente la recopilación:

- Si se produce un problema durante la recopilación automática y la carga de información del sistema
- Si lo solicita el servicio de asistencia técnica

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo del que desea recopilar información del sistema.  
El enlace **Iniciar recopilación** está habilitado.
3. Haga clic en **Iniciar recopilación**.  
La columna **Dirección IP/nombre** en la página **Dispositivos** muestra una barra de progreso y un mensaje que indica el estado de la recopilación y la carga de la información del sistema.  
**i** **NOTA:** Si desea cancelar la recopilación de la información del sistema, haga clic en el **X** que aparece junto a la barra de progreso.  
**i** **NOTA:** La casilla de verificación que se utiliza para seleccionar los dispositivos permanecerá desactivada hasta que se complete la recopilación. Por lo tanto, no podrá iniciar ninguna otra tarea en el dispositivo hasta que la recopilación haya finalizado.

# Recopile información del sistema en forma manual desde varios dispositivos

## Sobre esta tarea

Cree y cargue una agrupación de recopilaciones que contenga la información del sistema recopilada desde varios dispositivos.

**i** **NOTA:** La información del sistema no se recopila de los dispositivos en el grupo **Almacenamiento provisional**.

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione los dispositivos de los que desea recopilar información del sistema.  
El enlace **Iniciar recopilación** se deshabilita al seleccionar más de un dispositivo.
3. De la lista **Propósito de la recopilación**, seleccione un motivo para la recopilación.  
El enlace **Iniciar recopilación** está habilitado.
4. Haga clic en **Iniciar recopilación**.  
Aparece la ventana **Recopilación de varios dispositivos**.
5. Opcionalmente, ingrese un nombre para la agrupación de recopilaciones, el número de caso de asistencia y la dirección de correo electrónico del agente de soporte técnico.
6. Si desea que SupportAssist Enterprise cargue la agrupación de recopilaciones en el back-end, asegúrese de que esté seleccionada la casilla de verificación **Cargar recopilación**.

**NOTA:** Si desmarca la opción **Cargar recopilación**, la agrupación de recopilaciones se guarda, pero no se carga en el back-end. Puede cargar la agrupación de recopilaciones más adelante desde la página **Recopilaciones**.

7. Haga clic en **Aceptar**.

El estado del progreso de la recopilación aparece en el panel **Recopilación de varios dispositivos**. Si la recopilación se completa correctamente, la página **Recopilaciones** muestra los detalles de la recopilación. También puede descargar la recopilación de varios dispositivos de la página **Recopilaciones**. Para obtener información acerca de cómo ver una recopilación de varios dispositivos, consulte [Descargar y ver recopilaciones de varios dispositivos](#).

**NOTA:** No podrá iniciar ninguna otra tarea en los dispositivos hasta que la recopilación haya finalizado.

## Cargar recopilación

### Sobre esta tarea

Utilice la opción **Cargar** disponible en la página **Recopilaciones** para cargar recopilaciones al back-end. Puede optar por cargar una recolección en los siguientes casos:

- La recopilación de información del sistema se ha realizado correctamente, pero la carga de la recopilación no ha podido completarse.
- Durante el inicio de una recopilación de varios dispositivos, usted eligió no cargar la recopilación de varios dispositivos al back-end. Estas recopilaciones muestran el estado `Never Uploaded` en la página **Recopilaciones**.
- Usted desea cargar una recopilación al back-end de nuevo.

### Pasos

1. Vaya a **Recopilaciones** > **Ver recopilaciones**.

Se muestra la página **Recopilaciones**.

2. Seleccione las recopilaciones que desee cargar y haga clic en **Cargar**.

**NOTA:** El tamaño total de las recopilaciones que puede cargar es de 5 GB.

La columna **Estado de carga** muestra el estado de la carga.

## Cargar una recopilación de un sitio desconectado

### Sobre esta tarea

Cuando la conectividad a Internet está disponible, SupportAssist Enterprise recopila automáticamente y envía información del sistema de sus dispositivos al back-end. Si el servidor en el que está implementado SupportAssist Enterprise no cuenta con conectividad a Internet, puede elegir cargar manualmente las recopilaciones.

### Pasos

1. Realice una recopilación desde el dispositivo. Consulte [Recopile información del sistema en forma manual desde un dispositivo específico](#).

2. Si la recopilación la realizó SupportAssist Enterprise:

- Para las recopilaciones de dispositivos múltiples, almacenamiento de datos, redes: en la página **Recopilaciones**, seleccione la recopilación y, en el panel de descripción general de la recopilación, haga clic en **Descargar**.
- Para otras recopilaciones de dispositivos, puede acceder al archivo .ZIP de recopilaciones en `/var/lib/docker/volumes/saede_data/_data/reports`.

3. Copie y pegue el archivo `.zip` de la recopilación en otro sistema que disponga de conexión a Internet.

4. Vaya a <https://techdirect.dell.com/fileUpload/>

Se muestra la página **Carga de archivo del servicio de asistencia técnica de Dell EMC**.

5. Introduzca la etiqueta de servicio del dispositivo.

6. Introduzca el nombre de la empresa, el nombre de contacto, el número de solicitud de servicio, la dirección de correo electrónico, el correo electrónico de contacto y la dirección.

**NOTA:** Si no tiene un número de solicitud de servicio, póngase en contacto con el servicio de soporte técnico para abrir una solicitud de servicio.

7. Haga clic en **Elegir archivo** y examine para seleccionar el archivo `.zip` de la recopilación.

8. Haga clic en **Enviar**.

# Ventana Recopilación de varios dispositivos

La ventana **Recolección de varios dispositivos** permite proporcionar detalles sobre la recolección de varios dispositivos que desea iniciar.

La siguiente tabla describe los elementos que se muestran en la ventana **Recopilación de varios dispositivos**.

**Tabla 18. Ventana Recopilación de varios dispositivos**

Campo	Descripción
Nombre de la recopilación (opcional)	El nombre que desea asignar a la recolección.
Solicitud de asistencia/número de caso de Dell EMC (opcional)	El identificador de caso que desea asociar a la recolección.
Correo electrónico de técnico de Dell EMC (opcional)	La dirección de correo electrónico o el nombre del contacto de soporte técnico.
ID de proyecto (opcional)	Información de identificación del proyecto.
Cargar recopilación	<ul style="list-style-type: none"><li>· Seleccione esta opción para cargar la recolección en el back-end después de completarla.</li><li>· Desactive esta opción para guardar la recopilación en el sistema local.</li></ul>

## Panel Recopilación de varios dispositivos

El panel **Recopilación de varios dispositivos** se muestra en la página **Dispositivos** mientras la recopilación de varios dispositivos está en progreso.

El panel **Recopilación de varios dispositivos** muestra lo siguiente:

- Barra de progreso que indica el estado de la recopilación
- Mensaje de estado de la recopilación
- Número de recopilaciones que se han completado y el número total de recopilaciones
- Nombre asignado a la recopilación

**NOTA:** Después de que se haya completado la recopilación, el panel **Recopilación de varios dispositivos** se cierra automáticamente y los detalles de la recopilación se muestran en la página **Recopilaciones**.

## Extensiones

Las extensiones le permiten hacer un inventario y agregar dispositivos que gestiona mediante una consola de administración de sistemas, como OpenManage Enterprise de Dell EMC.

Un adaptador es una extensión disponible en SupportAssist Enterprise. Actúa como una interfaz entre SupportAssist y la consola de administración de sistemas. Permite que SupportAssist realice un inventario y recupere las alertas de los dispositivos soportados que administra mediante una consola de gestión de sistemas, en lugar de agregar cada dispositivo de forma individual. Una vez que se han inventariado y agregado los dispositivos, SupportAssist puede monitorearlos para detectar posibles problemas en el hardware y también recopilar y cargar información sobre el sistema y enviarla al back-end.

Para inventariar y agregar los dispositivos que se administran mediante una consola de administración de sistemas, realice lo siguiente:

1. Agregue las credenciales de cuenta para los dispositivos que desee agregar de la consola de administración de sistemas. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#).
2. Cree uno o varios perfiles de credenciales, según el tipo de dispositivos que quiera añadir. Consulte [Crear un perfil de credenciales](#).
3. Configure el adaptador en SupportAssist Enterprise. Consulte [Configurar adaptador](#).

### Temas:

- [Configurar adaptador](#)
- [Editar adaptador](#)
- [Eliminar adaptador](#)
- [Sincronizar adaptador](#)
- [Adaptadores](#)

## Configurar adaptador

### Requisitos previos

- Debe tener privilegios de administrador en el sistema que ejecute OpenManage Enterprise.
- Debe haber creado credenciales de cuenta y un perfil de credenciales que contenga las credenciales de los dispositivos de los que el adaptador realiza el inventario. Consulte [Agregar credenciales de cuentas](#) y [Crear un perfil de credenciales](#).

### Sobre esta tarea

Configurar un adaptador le permite generar inventarios para dispositivos administrados por una consola de administración de sistemas como OpenManage Enterprise. Durante la configuración, SupportAssist Enterprise configura el adaptador en el sistema donde se ejecuta SupportAssist Enterprise y, a continuación, realiza un inventario de los dispositivos.

Solo puede inventariar y agregar los siguientes dispositivos mediante el adaptador:

- iDRAC de series yx2x a yx5x de servidores PowerEdge
- Los servidores que ejecutan Linux, ESXi e HyperV
- Chasis
- Dispositivos Storage SC Series (anteriormente Compellent)
- Dispositivos de redes de Dell EMC: OS9 y OS10



**NOTA: La compatibilidad con OS10 se limita solo a los switches PowerEdge MX7000.**

- Dispositivos OEM
- Los dispositivos IOM
- Dispositivos de PowerVault

**NOTA: Un adaptador de OpenManage Enterprise puede inventariar y agregar dispositivos desde múltiples instancias de OpenManage Enterprise.**

## Pasos

1. Vaya a **Extensiones > Gestionar adaptadores**.  
Se muestra la página **Gestionar adaptadores**.
2. Haga clic en **Configurar adaptador**.  
Se muestra la ventana **Configurar adaptador**.
3. De la lista **Tipo de adaptador**, seleccione el tipo de adaptador necesario.
4. Proceda del siguiente modo:
  - a) Ingrese el hostname o la dirección IP del servidor donde está instalada la consola de administración de sistemas.
  - b) De manera opcional, introduzca un nombre para el adaptador.  
El nombre que ingresa se utilizará para representar al adaptador en SupportAssist Enterprise. Si no se introduce ningún nombre, se utilizará el hostname o la dirección IP que haya introducido para representar el adaptador.
  - c) Introduzca el nombre de usuario y la contraseña.

**NOTA: La contraseña no debe superar los 50 caracteres.**
5. En la lista **Perfil de credencial**, seleccione un perfil con las credenciales de cuenta de los tipos de dispositivos que desea que el adaptador ponga en inventario.
6. En la lista **Actualizar inventario de dispositivos**, seleccione la frecuencia que desee para inventariar los dispositivos a través del adaptador.
7. Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra el panel de descripción general **Detalles del adaptador** y se crea un inventario en SupportAssist Enterprise de los dispositivos administrados por OpenManage Enterprise.

## Siguientes pasos

Si el perfil de credenciales que ha seleccionado contiene las credenciales correctas para los dispositivos inventariados, los dispositivos se agregan al grupo **Predeterminado**. Los dispositivos para los que las credenciales no son correctas o no están disponibles se mueven al grupo **Provisional**.

**NOTA: De manera predeterminada, la supervisión está habilitada para los dispositivos que se han agregado correctamente a través del adaptador.**

**NOTA: La capacidades de asistencia automatizada de SupportAssist Enterprise no están disponibles para los dispositivos que se colocan en el grupo Provisional.**

Para agregar dispositivos que se ubican en el grupo **Provisional**, realice lo siguiente:

1. En el panel **Refinar por**, expanda **Grupos** y seleccione **Provisional**. También puede seleccionar el adaptador en **Dispositivos añadidos** en el panel **Refinar por** para ver los dispositivos que se inventarían por un adaptador. Si fuera necesario, utilice la opción **Buscar por** para filtrar la lista que se muestra de los dispositivos.
  2. Realice una de las siguientes acciones:
    - Seleccione los dispositivos y asigne un perfil de credenciales que contenga las credenciales de los dispositivos seleccionados.
    - Seleccione un dispositivo y haga clic en **Editar** para asignar una cuenta de credenciales.
  3. Repita el paso 2 hasta que haya asignado las credenciales de cuenta o el perfil de credenciales correcto a todos los dispositivos.
- NOTA: Cuando los servicios de OpenManage Enterprise se suspenden y reanudan, el adaptador de OpenManage Enterprise recupera las alertas que se hayan producido en las últimas 12 horas para dispositivos agregados en SupportAssist Enterprise a través del adaptador de OpenManage Enterprise.**
- NOTA: Después de la sincronización del adaptador de OpenManage Enterprise, es posible que algunos de los iDRAC no se muestren en SupportAssist Enterprise. Esto puede ocurrir si la versión del iDRAC no se pueden recuperar desde OpenManage Enterprise.**

# Editar adaptador

## Sobre esta tarea

Puede actualizar los siguientes detalles de un adaptador:

- Credenciales del servidor donde está configurado el adaptador
- Frecuencia de inventario

- Nombre para mostrar

### Pasos

1. Vaya a **Extensiones** > **Gestionar adaptadores**.  
Se muestra la página **Gestionar adaptadores**.
2. Seleccione el adaptador que quiera editar y haga clic en **Editar**.  
Se muestra la ventana **Editar adaptador**.
3. Edite los detalles que necesite y haga clic en **Actualizar**.  
Se actualiza la información del adaptador.

## Eliminar adaptador

### Sobre esta tarea

La eliminación de un adaptador supone lo siguiente:

- Elimina el adaptador de la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise
- Elimina los dispositivos asociados con el adaptador
- Desinstala la aplicación del adaptador del servidor donde se creó



**NOTA: El adaptador se desinstala del servidor en el que se instaló solamente después de que todos los adaptadores se hayan eliminado en SupportAssist Enterprise.**

### Pasos

1. Vaya a **Extensiones** > **Gestionar adaptadores**.  
Se muestra la página **Gestionar adaptadores**.
2. Seleccione el adaptador que desea eliminar y haga clic en **Eliminar**.  
Se muestra un mensaje para confirmar si desea eliminar este grupo.
3. Haga clic en **Sí**.  
El adaptador y los dispositivos que se han agregado en SupportAssist Enterprise a través del adaptador se eliminan de SupportAssist Enterprise.

## Sincronizar adaptador

### Sobre esta tarea

El adaptador realiza automáticamente un inventario de los dispositivos desde la consola de administración del sistema según la frecuencia seleccionada durante la configuración del adaptador. También puede iniciar manualmente el inventario de los dispositivos en cualquier momento.

### Pasos

1. Vaya a **Extensiones** > **Gestionar adaptadores**.  
Se muestra la página **Gestionar adaptadores**.
2. Seleccione un adaptador.  
Se muestra el panel de descripción general del adaptador.
3. Haga clic en **Sincronizar ahora**.

## Adaptadores

Un adaptador es una aplicación que actúa como interfaz entre SupportAssist Enterprise y las consolas de administración de sistemas.

En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la página **Adaptadores**.

**Tabla 19. Adaptadores**

Campo	Descripción
<b>Configurar adaptador</b>	Configure un adaptador. Consulte <a href="#">Configurar adaptador</a> .

Campo	Descripción
 <b>Editar</b>	Edite los detalles de un adaptador. Consulte <a href="#">Editar adaptador</a> .
 <b>Eliminar</b>	Elimine un adaptador. Consulte <a href="#">Eliminar adaptador</a> .
<b>Nombre</b>	El nombre que haya proporcionado para el adaptador y el hostname o la dirección IP del servidor donde se configura el adaptador.
<b>Tipo</b>	Tipo de adaptador.
<b>Dispositivos gestionados</b>	El número total de dispositivos que se agregan a través del adaptador.
<b>Versión de la consola</b>	Versión de la consola de administración del sistema.
<b>Estado</b>	<p>Estado del adaptador. Un adaptador puede tener los estados que se indican a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Conectado:</b> SupportAssist puede conectarse correctamente al adaptador.</li> <li>• <b>Desconectado:</b> SupportAssist no puede conectarse al adaptador.</li> <li>• <b>Sincronización inicial:</b> inventario inicial de los dispositivos en progreso.</li> <li>• <b>Sincronización periódica:</b> inventario automático periódico de dispositivos en progreso.</li> <li>• <b>Sincronización manual:</b> el inventario de los dispositivos que iniciado de forma manual está en progreso.</li> <li>• <b>Conexión perdida:</b> el servidor que está ejecutando SupportAssist no se puede conectar al servidor donde se configura el adaptador.</li> <li>• <b>Copia en progreso:</b> el paquete del instalador del adaptador se está copiando en el sistema.</li> <li>• <b>Instalación en progreso:</b> la instalación del adaptador está en progreso.</li> <li>• <b>Validación en progreso:</b> SupportAssist está verificando si el adaptador cumple con los requisitos para configurar el adaptador.</li> <li>• <b>Configuración en progreso:</b> SupportAssist está configurando los valores del adaptador.</li> <li>• <b>Iniciar servicio:</b> SupportAssist ha instalado el adaptador y el servicio del adaptador se ha iniciado.</li> <li>• <b>Esperando conexión:</b> SupportAssist está esperando que el servicio del adaptador se inicie.</li> <li>• <b>Conexión en progreso:</b> SupportAssist está intentando conectarse al adaptador.</li> <li>• <b>Asignando perfil:</b> el perfil de las credenciales se está aplicando a los dispositivos inventariados. También se muestra el número total de dispositivos inventariados y el recuento de los dispositivos al que se aplicará el perfil.</li> </ul>

## Sesiones activas

Cuando un agente de soporte técnico accede de manera remota al dispositivo para ejecutar scripts o transferir archivos, la información de la sesión se muestra en SupportAssist Enterprise mientras está en curso.

### Temas:

- [Sesiones remotas activas](#)
- [Sesiones de transferencia de archivos activas](#)
- [Activar los scripts remotos](#)
- [Connect homes activos](#)

## Sesiones remotas activas

La pestaña **Sesiones remotas activas** muestra información acerca de la solución de problemas o las tareas específicas del dispositivo que está realizando un agente de soporte técnico.

Haga clic en el  para actualizar los detalles mostrados en la página. Haga clic en el  para seleccionar las columnas que desea ver.

En la siguiente tabla se describe la información que se muestra en la pestaña **Sesiones remotas activas**.

**Tabla 20. Sesiones remotas activas**

Columna	Descripción
<b>Iniciada el</b>	Fecha y hora en que se inició la sesión remota.
<b>Modelo</b>	Modelo del dispositivo.
<b>Número de serie</b>	Número de serie del dispositivo.
<b>IP del dispositivo</b>	Dirección IP del dispositivo.
<b>Nombre de la aplicación</b>	Aplicación remota del dispositivo.
<b>Puerto</b>	Puerto a través del cual se está accediendo al dispositivo.
<b>Usuario</b>	Nombre del usuario que inició la sesión.
<b>Duración (minutos)</b>	Duración de la sesión mostrada en minutos.

## Sesiones de transferencia de archivos activas

La pestaña **Sesiones de transferencia de archivos activas** muestra información de los archivos que se están transfiriendo manual o automáticamente al back-end desde un dispositivo o desde la interfaz de usuario SupportAssist Enterprise. Una vez que la transferencia de archivos se ha completado, los detalles se muestran en la página **Auditoría > Transferencia de archivo**.

Haga clic en el  para actualizar los detalles mostrados en la página. Haga clic en el  para seleccionar las columnas que desea ver.

En la siguiente tabla, se describe la información que aparece en la pestaña **Sesiones de transferencia de archivos activas**.

**Tabla 21. Sesiones de transferencia de archivos activas**

Columna	Descripción
<b>Iniciada el</b>	Fecha y hora en que se inició la sesión remota.
<b>Modelo</b>	Modelo del dispositivo.
<b>Número de serie</b>	Número de serie del dispositivo.
<b>Nombre de archivo</b>	Nombre del archivo que se transfiere.

Columna	Descripción
Tamaño de archivo (Kb)	Tamaño del archivo que se transfiere.
Tipo de transferencia	Canal a través del que se inicia la transferencia de archivos.
Tasa de transferencia (MiBs)	Velocidad a la que se transfiere el archivo.
Tiempo restante	Tiempo restante para completar la transferencia de archivos.
Porcentaje completado	Progreso de la transferencia de archivos.

## Activar los scripts remotos

La pestaña **Activar los scripts remotos** muestra la información de los archivos que se transfieren entre un dispositivo y el back-end mediante la función de scripting remoto del servicio de Transferencia de archivos administrados (MFT). Una vez que se completa la transferencia de archivos, los detalles se muestran en la página **Auditar > el script remoto**.

Haga clic en el  para actualizar los detalles mostrados en la página. Haga clic en el  para seleccionar las columnas que desea ver.

En la siguiente tabla, se describe la información que aparece en la pestaña **Activar scripts remotos**.

**Tabla 22. Activar los scripts remotos**

Columna	Descripción
Modelo	Modelo del dispositivo.
Número de serie	Número de serie del dispositivo.
Nombre del script	Tipo de script que se utiliza, por ejemplo, PUT.
Estado del script remoto	Estado del script.
Hora de inicio	Fecha y hora en que se inició el script.
Hora de finalización	Fecha y hora en que se completó el script.

## Connect homes activos

En la pestaña **Connect Homes activos** se muestra los detalles de los archivos que se transfieren entre un dispositivo y el back-end mediante el servicio Connect Home. La página también muestra el número total de archivos que se transfieren y la duración máxima que para transferir un archivo en minutos.

Una vez que la transferencia de archivos se ha completado, los detalles de la transferencia se muestran en la página **Auditoría > Connect Home**.

Haga clic en el  para actualizar los detalles mostrados en la página. Haga clic en el  para seleccionar las columnas que desea ver.

En la siguiente tabla, se describe la información que aparece en la pestaña **Connect Home activos**.

**Tabla 23. Connect homes activos**

Columna	Descripción
Iniciada el	Fecha y hora en que se inició la transferencia del archivo.
Nombre de archivo	Nombre del archivo que se transfiere.
Tamaño de archivo (Kb)	Tamaño del archivo que se transfiere.
Tiempo (minutos)	Tiempo que tarda en transferir el archivo.

# Configuración de los ajustes de SupportAssist Enterprise

La pestaña **Configuración** le permite configurar lo siguiente:

- Recopilación de información del sistema
- Notificaciones por correo electrónico
- Configuración de conexión a Internet para los servidores en los que se implementa SupportAssist Enterprise
- Configuración de conexión a Internet para los servidores en los que está instalado el Administrador de políticas
- Servidor SMTP
- Connect Home
- Información de envío y contacto
- Integración de TechDirect
- VMware Tools

## Temas:

- [Configurar los valores del servidor proxy](#)
- [Administrador de políticas](#)
- [Preferencias](#)
- [Detalles de contacto](#)
- [Iniciar sesión en TechDirect desde SupportAssist Enterprise](#)
- [Configurar los valores del servidor SMTP](#)
- [Visión general de Connect Home](#)
- [VMware Tools](#)

## Configurar los valores del servidor proxy

Si el servidor donde está implementado SupportAssist Enterprise se conecta a Internet mediante un servidor proxy, debe configurar los ajustes del proxy en SupportAssist Enterprise.

### Pasos

1. Vaya a **Ajustes > Ajustes de proxy**. Aparece la página **Configuración de proxy**.
2. Seleccione **Usar servidor proxy**.

 **NOTA: SupportAssist Enterprise admite Windows NT LAN Manager (NTLM) y protocolos de autenticación de proxy básicos.**

Los campos de servidor proxy están activados.

3. Ingrese el hostname o la dirección IP y el número de puerto del servidor proxy.
4. Si se necesitan un nombre de usuario y una contraseña para conectarse al servidor proxy, seleccione **Requiere autenticación**.

 **NOTA: Si no proporciona el nombre de usuario y la contraseña, SupportAssist Enterprise se conecta al servidor proxy como usuario anónimo.**

Los campos Nombre de usuario y Contraseña están activados.

5. Ingrese el nombre de usuario y la contraseña.
6. Haga clic en **Prueba**. SupportAssist Enterprise verifica la conexión con el servidor proxy y muestra un mensaje que indica el estado de conectividad.
7. Haga clic en **Aplicar**. Se guardan los ajustes del proxy.

 **NOTA: La configuración del proxy solo se guarda si SupportAssist Enterprise puede conectarse al servidor proxy.**

# Administrador de políticas

El Administrador de políticas es una aplicación que le permite establecer permisos para los siguientes dispositivos.

- Protección de datos
- Todos los modelos de dispositivos de infraestructura hiperconvergente que no sean a escala web.
- Todos los modelos de dispositivos de almacenamiento de datos que no sean Peer Storage (PS) o EqualLogic, Storage Center (SC) o Compellent, Fluid File System (FluidFS) y PowerVault.

El Administrador de políticas no está instalado en el mismo servidor en el que se ha implementado SupportAssist Enterprise y se puede configurar para realizar las siguientes tareas:

- Controlar el acceso remoto a sus dispositivos.
- Mantener un registro de auditoría de conexiones remotas y de transferencias de archivos.
- Acceder a las acciones de administración realizadas en el administrador de políticas.

Para obtener más información acerca de las operaciones y la configuración del administrador de políticas, consulte la *Guía de operaciones del administrador de políticas de servicios remotos seguros*, disponible en [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/).

## Configurar ajustes del administrador de políticas

### Sobre esta tarea

Proporcione detalles de la conexión a Internet para permitir que SupportAssist Enterprise se conecte al servidor en el que está instalado el administrador de políticas.

### Pasos

1. Vaya a **Ajustes > Administrador de políticas**.  
Se muestra la página **Administrador de políticas**.
2. En la sección **Conexión**, seleccione **Activar administrador de políticas remoto**.
3. Ingrese el nombre de host o la dirección IP y el número de puerto.  
 **NOTA: Si el puerto está asegurado mediante SSL, el número de puerto debe ser 8443. Si el puerto no está asegurado mediante SSL, el número de puerto debe ser 8090.**
4. Si el servidor en el que está instalado el administrador de políticas está asegurado mediante SSL, seleccione **Activar SSL**.
5. De la lista **Intensidad**, seleccione la intensidad de cifrado.
6. Si el servidor en el que está instalado el Administrador de políticas se conecta a Internet a través de un servidor proxy, realice lo siguiente:
  - a) En la sección **Servidor proxy del cliente**, seleccione **Activar servidor proxy solo para administrador de políticas**.  
Se muestran los campos de los detalles de proxy.
  - b) Ingrese el nombre de host o la dirección IP y el número de puerto.
  - c) Si el servidor proxy requiere autenticación, seleccione la casilla de verificación **Proxy requiere autenticación**.  
Los campos Nombre de usuario y contraseña están activados.
  - d) Ingrese el nombre de usuario y la contraseña del servidor proxy en los campos correspondientes.
7. Haga clic en **Prueba**.  
SupportAssist Enterprise verifica la conexión con el servidor proxy y muestra un mensaje que indica el estado de conectividad.
8. Haga clic en **Aplicar**.  
Los ajustes se guardan.

 **NOTA: La configuración del proxy solo se guarda si SupportAssist Enterprise puede conectarse al servidor proxy.**

## Preferencias

La página **Preferencias** le permite configurar los ajustes de las recolecciones y los ajustes de las notificaciones por correo electrónico.

En la siguiente tabla se informa sobre las opciones que se muestran en el panel **Aplicación SupportAssist Enterprise**:

Tabla 24. Panel Aplicación SupportAssist Enterprise

Sección	Descripción
Recolectar información sobre el estado del sistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione un día del mes en el que SupportAssist Enterprise pueda recopilar automáticamente la información del sistema a las 23:00 h. desde todos los dispositivos.</li> <li>• Seleccione <b>Cuando se crea un nuevo caso de asistencia</b> para permitir que SupportAssist Enterprise recopile automáticamente información del sistema cuando se crea un caso de asistencia.</li> </ul>
Cargar	Seleccione <b>Información de estado del sistema recolectada de dispositivos a Dell EMC</b> para permitir que SupportAssist Enterprise cargue automáticamente recopilaciones en el back-end.
Validar	Seleccione una fecha para obtener automáticamente información sobre la validación de cada tipo de dispositivo cada mes a las 23:00 h.
Interfaz API	Seleccione <b>Activar interfaces API para SupportAssist Enterprise</b> para activar las interfaces API de SupportAssist Enterprise.
Configuración de la información de identificación	Seleccione <b>Incluir información de identificación en los datos enviados a Dell EMC</b> para permitir que SupportAssist Enterprise envíe al sistema información de identificación junto con otros datos enviados al back-end. Si desmarca esta casilla de verificación, la recopilación de registros y los datos de diagnóstico se deshabilitarán automáticamente.
Configuración de correo electrónico	Seleccione <b>Recibir notificación de correo electrónico cuando se abra un nuevo caso de asistencia</b> para recibir una notificación de correo electrónico cuando se abra un nuevo caso de asistencia para un dispositivo.
Lista Idioma de correo electrónico preferido	Seleccione el idioma que desee para las notificaciones de correo electrónico.
Notificaciones por correo electrónico	<p>Seleccione las notificaciones que desea recibir por correo electrónico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estado de conectividad del adaptador</b></li> <li>• <b>Prueba de conectividad</b></li> <li>• <b>Modo de mantenimiento</b></li> <li>• <b>Estado de validación del dispositivo</b></li> <li>• <b>Validación periódica del inventario</b></li> <li>• <b>Dispositivos inactivos y en almacenamiento provisional</b></li> <li>• <b>Preferencias de envío automático</b></li> </ul>

La siguiente tabla proporciona información sobre las opciones que se muestran en el panel **Dispositivo y red**:

Tabla 25. Panel Dispositivo y red

Campo	Descripción
Servidor/hipervisor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccione <b>Software</b> para recopilar la información relacionada con el software del dispositivo.</li> <li>• Seleccione <b>Registros del sistema</b> para recopilar registros del dispositivo.</li> <li>• Seleccione <b>Registros inteligentes</b> para recopilar registros CTL inteligentes del dispositivo.</li> </ul> <p> <b>NOTA:</b> Para obtener información acerca de los registros que recolecta SupportAssist Enterprise, consulte el</p>

Campo	Descripción
	documento <i>Elementos notificables de SupportAssist Enterprise Versión 4.0en</i> .
Almacenamiento de datos: Fluid File System (FluidFS)	Seleccione <b>Registros</b> para recopilar registros del dispositivo.
Almacenamiento de datos: Peer Storage (PS)/EqualLogic	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Seleccione <b>Datos de diagnóstico (recopilación de diagnóstico)</b> para recopilar información de diagnóstico del dispositivo.</li> <li>· Seleccione <b>Prueba de conectividad entre arreglos (prueba de ping)</b> para recopilar el resultado de la prueba de ping del dispositivo.</li> </ul>
Almacenamiento de datos: PowerVault	Seleccione <b>Datos de asistencia</b> para recopilar datos de asistencia del dispositivo.
Software: Kit HIT/VSM para VMware	Seleccione <b>Registros avanzados</b> para recopilar registros del dispositivo.
Solución: Nutanix	Seleccione <b>Registros</b> para recopilar registros del dispositivo.
Máquina virtual	Seleccione <b>Registros del sistema</b> para recopilar registros del dispositivo.

## Configurar los valores de notificación de correo electrónico

### Sobre esta tarea

Habilite o deshabilite las notificaciones por correo electrónico automáticas de SupportAssist Enterprise y también seleccione el idioma preferido para las notificaciones de correo electrónico.

### Pasos

- Vaya a **Configuración > Preferencias**.  
Se muestra la página **Preferencias**.
- En la sección **Configuración de correo electrónico**, realice los siguientes pasos:
  - Seleccione los eventos para los cuales desea recibir una notificación por correo electrónico.

**NOTA:** Deshabilitar las notificaciones por correo electrónico para los casos de soporte deshabilita los correos electrónicos que se envían mientras hay una recolección en curso y cuando la recolección se envía al back-end.
  - En la lista **Idioma de correo electrónico preferido**, seleccione el idioma en el que desea recibir notificaciones por correo electrónico.

**NOTA:** La lista solo se habilita cuando selecciona **Recibir notificación de correo electrónico cuando se abre un nuevo caso de soporte**.
- Haga clic en **Aplicar**.

## Tipos de notificaciones por correo electrónico

La siguiente tabla ofrece un resumen de los diferentes tipos de notificaciones por correo electrónico que envía SupportAssist Enterprise.

Tabla 26. Tipos de notificaciones por correo electrónico

Tipo de notificación por correo electrónico	Cuando se envía la notificación por correo electrónico	Origen de la notificación por correo electrónico
Correo electrónico de bienvenida y confirmación de registro	El registro de SupportAssist Enterprise se completó correctamente.	Servidor SupportAssist alojado por Dell EMC
Caso creado	Se detecta un problema de hardware y se crea un caso de asistencia para ese problema.	Servidor SupportAssist alojado por Dell EMC

Tipo de notificación por correo electrónico	Cuando se envía la notificación por correo electrónico	Origen de la notificación por correo electrónico
No se puede crear un caso	Se detecta un problema de hardware, pero no se pudo crear un caso de asistencia debido a problemas técnicos.	Servidor SupportAssist alojado por Dell EMC
No se ha podido recopilar información del sistema	Se crea automáticamente un caso de asistencia para un dispositivo, pero SupportAssist Enterprise no puede recopilar información del sistema desde el dispositivo.	Servidor SupportAssist alojado por Dell EMC
No se pudo enviar la información del sistema recopilada a Dell	Se crea automáticamente un caso de asistencia para un dispositivo, pero SupportAssist Enterprise no puede enviar la información del sistema recopilada desde el dispositivo al back-end.	Servidor SupportAssist alojado por Dell EMC
Notificación inactiva	SupportAssist Enterprise no supervisa ningún dispositivo y el dispositivo no se ha agregado en los últimos 30 días.	Servidor SupportAssist alojado por Dell EMC
Alerta de la prueba de conectividad	<p>A las 23:00 horas cada día (fecha y hora según el servidor donde está implementado SupportAssist Enterprise).</p> <p><b>NOTA: La notificación de alerta de la prueba de conectividad se envía únicamente si se detecta un problema con la conectividad a recursos dependientes.</b></p>	Aplicación SupportAssist Enterprise
Modo de mantenimiento automático	Una tormenta de alertas recibidas desde un dispositivo ha resultado en que SupportAssist Enterprise coloque el dispositivo automáticamente en modo de mantenimiento.	Aplicación SupportAssist Enterprise
Alerta de estado del dispositivo	<p>A las 23:00 horas cada día (fecha y hora como en el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise). Si hay menos de 10 dispositivos con problemas, el correo electrónico incluye información detallada sobre los problemas y los posibles pasos para la resolución de problemas. Si hay más de 10 dispositivos con problemas, el correo electrónico solo incluye un resumen de los problemas.</p> <p><b>NOTA: La notificación de alerta del dispositivo se envía únicamente si se produce un problema (estado de error o aviso) con la instalación o configuración de los dispositivos.</b></p>	Aplicación SupportAssist Enterprise
Problema con el adaptador	<ul style="list-style-type: none"> <li>En no más de cinco minutos después de que se detecta un problema de conectividad del adaptador.</li> <li>Si el problema no se resuelve, se envía otra notificación por correo electrónico 6 horas después de que se haya enviado el primer correo electrónico.</li> </ul>	Aplicación SupportAssist Enterprise
Reanudación de las operaciones normales con el adaptador	Si el problema se resuelve dentro de las seis horas, después de que se haya detectado el problema.	Aplicación SupportAssist Enterprise

Tipo de notificación por correo electrónico	Cuándo se envía la notificación por correo electrónico	Origen de la notificación por correo electrónico
Mensaje final relacionado con el problema no resuelto con el adaptador	Si el problema no se resuelve dentro de las seis horas, después de que se haya detectado el problema.	Aplicación SupportAssist Enterprise
Resumen de validación del inventario	SupportAssist Enterprise ha completado la validación de las funcionalidades de soporte automatizadas en su inventario de dispositivos, la creación de casos de asistencia e incidentes y la recopilación de información del sistema.	Aplicación SupportAssist Enterprise
Alerta de los dispositivos en los grupos <b>Almacenamiento provisional e Inactivo</b>	SupportAssist Enterprise ha detectado que el monitoreo y las funcionalidades de creación automática de solicitudes de asistencia o incidentes son limitados para algunos de sus dispositivos.	Aplicación SupportAssist Enterprise
Validación de la dirección del envío de piezas	SupportAssist Enterprise ha detectado un problema de hardware en uno de sus dispositivos y el reemplazo de una pieza es necesario para resolver el problema.	Aplicación SupportAssist Enterprise
Confirmación de la dirección de envío de las piezas	La pieza de reemplazo está lista para enviarse.	Aplicación SupportAssist Enterprise
Estado de la cuenta de administrador	La cuenta de administrador se bloquea después de cinco intentos fallidos. También se envía una notificación por correo electrónico cuando la cuenta está desbloqueada.	Servidor SMTP definido por el cliente
Actualización disponible	Hay actualizaciones disponibles para el cargador, el sistema operativo o los archivos de configuración de la aplicación.	Servidor SMTP definido por el cliente
Estado de la sesión remota	El soporte técnico ha iniciado o ha finalizado una sesión remota en un dispositivo.	Servidor SMTP definido por el cliente
Estado del Administrador de políticas	SupportAssist Enterprise no se puede conectar al servidor en el que el Administrador de políticas está instalado.	Servidor SMTP definido por el cliente
Estado de transferencia de archivos	SupportAssist Enterprise no puede enviar el archivo al back-end.	Servidor SMTP definido por el cliente
Notificación de estado de transferencia de archivos	SupportAssist Enterprise envió correctamente el archivo de alerta o recopilación al back-end.	Servidor SMTP definido por el cliente
Estado de prueba de las opciones de tolerancia frente a fallos de Connect Home	SupportAssist Enterprise transfirió correctamente un archivo al back-end mientras probaba los métodos de conmutación por error de Connect Home configurados en la página <b>Configuración de Connect Home (saliente)</b> .	Servidor SMTP definido por el cliente
Prueba de configuraciones SMTP	SupportAssist Enterprise se conectó correctamente al servidor de SMTP mientras probaba la conectividad en la página <b>Configuración de SMTP</b> .	Servidor SMTP definido por el cliente
Configuraciones SMTP guardadas	SupportAssist Enterprise guardó correctamente los valores configurados en la página <b>Configuración de SMTP</b> .	Servidor SMTP definido por el cliente
Aprobación del Administrador de políticas	Se ha configurado el Administrador de políticas para solicitar su aprobación. Por	Servidor SMTP definido por el cliente

Tipo de notificación por correo electrónico	Cuando se envía la notificación por correo electrónico	Origen de la notificación por correo electrónico
	ejemplo, si configura el administrador de políticas para que solicite su aprobación cuando un agente de soporte técnico haya iniciado sesión remota desde un dispositivo, se le enviará un mensaje de correo electrónico.	

## Habilitar o deshabilitar la configuración de la interfaz API

### Sobre esta tarea

La habilitación de las interfaces API REST le permite integrar SupportAssist Enterprise con las herramientas y las aplicaciones de su centro de datos. Para obtener información adicional, consulte la *Guía REST API de SupportAssist Enterprise Versión 4.0* disponible en .

**NOTA:** Puede ejecutar un máximo de 10 operaciones en paralelo, tales como agregar dispositivos y la recopilación de información del sistema. Antes de consultar el estado y el número de identificación de la operación, asegúrese de que haya un retraso mínimo de cinco segundos.

### Pasos

- Vaya a **Configuración > Preferencias**.  
Se muestra la página **Preferencias**.
- En la sección **Interfaz API**, según sus requisitos, seleccione o desmarque **Habilitar interfaces API para SupportAssist**.
- Haga clic en **Aplicar**.

## Detalles de contacto

La página **Información de contacto** le permite ver y editar la información de contacto primaria y secundaria. También puede habilitar o deshabilitar envíos automatizados de piezas de reemplazo.

Para configurar sus detalles de contacto, [Configuración de la información de contacto](#) consulte.

Para configurar el envío de piezas las preferencias, consulte [Configurar preferencias de envío de piezas](#).

## Configuración de la información de contacto

Ingrese o actualice su información de contacto primaria y secundaria después de registrar SupportAssist Enterprise. Si el contacto principal no está disponible, Dell se pondrá en contacto con su empresa a través del contacto secundario. Si tanto el contacto principal como el secundario están configurados con direcciones de correo electrónico válidas, ambos recibirán mensajes de correo electrónico de SupportAssist Enterprise.

### Pasos

- Vaya a **Ajustes Información de contacto**.
- En el panel izquierdo, realice lo siguiente:
  - Seleccione el tipo de contacto.
  - Ingrese o edite el nombre, el apellido, el número de teléfono, el número de teléfono alternativo y la dirección de correo electrónico.
  - Seleccione su preferencia para el método de contacto, las horas de contacto y la zona horaria.
- Haga clic en **Aplicar**.

## Configurar preferencias de envío de piezas

### Sobre esta tarea

El ingreso de sus preferencias y su información de envío permite a Dell EMC enviar una pieza de reemplazo para su servidor. Si ingresa sus preferencias e información de envío durante el registro, la información se muestra automáticamente en la página **Información de contacto**. Puede editar la información, si es necesario.

**NOTA:** El envío de piezas está disponible solamente para los servidores que tienen un derecho de servicio activo de ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport One o ProSupport Flex.

**NOTA:** Si un dispositivo se traslada a una ubicación diferente, asegúrese de que se actualizan las preferencias y la información de envío.

De manera predeterminada, Dell EMC envía automáticamente las piezas de reemplazo. Sin embargo, si no desea recibir automáticamente las piezas de reemplazo, deseleccione la casilla de verificación **Deseo que las piezas de repuesto se envíen automáticamente**.

#### Pasos

- Vaya a **Ajustes** Información de contacto.
- En el panel derecho de la sección **Contacto de envío primario**, realice lo siguiente:
  - Ingrese el nombre, el apellido, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico, y seleccione la zona horaria.

**NOTA:** Para copiar los detalles del panel izquierdo, haga clic en el enlace que se muestra.
  - Seleccione las horas y el país o territorio del contacto de envío preferido.
  - Ingrese los detalles de envío.
  - En la sección **Notas de envío**, ingrese información específica relacionada con el envío.
- En la sección **Contacto de envío secundario**, ingrese el nombre, el apellido, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico.

**NOTA:** Para copiar los detalles del panel izquierdo, haga clic en el enlace que se muestra.

**NOTA:** Los detalles de contacto del contacto principal y el secundario deben ser únicos.
- Haga clic en **Aplicar**.

## Iniciar sesión en TechDirect desde SupportAssist Enterprise

#### Pasos

- Vaya a **Configuración > Inicio de sesión en TechDirect**.  
Se muestra la página **Integración de TechDirect**.
- Haga clic en **Iniciar sesión**.  
Se muestra la ventana **Inicio de sesión en cuenta de Dell**.
- Ingrese su dirección de correo electrónico y su contraseña, y haga clic en **Iniciar sesión**.  
Se muestra la contraseña de un solo uso (OTP).

**NOTA:** Si ya ha iniciado sesión en cualquier portal de Dell EMC en el navegador web, se muestra la OTP de la cuenta en la que ha iniciado sesión. Para continuar con el inicio de sesión en la misma cuenta, ingrese la OTP y haga clic en **Enviar**. Si desea utilizar una cuenta diferente para iniciar sesión, cierre sesión en el portal de Dell EMC y vuelva a intentarlo.
- Ingrese la OTP y haga clic en **Aplicar**.  
La cuenta TechDirect se verifica y se muestra un mensaje en la página.

## Configurar los valores del servidor SMTP

#### Sobre esta tarea

Si su empresa utiliza un servidor SMTP (servidor de correo electrónico), se recomienda configurar los valores del servidor SMTP. La configuración de los ajustes del servidor de SMTP permite a SupportAssist Enterprise enviar notificaciones por correo electrónico.

**NOTA:** La seguridad de la capa de transporte (TLS) versión 1.2 debe estar habilitada en el servidor SMTP.

**NOTA:** La configuración de los valores del servidor SMTP es opcional.

## Pasos

1. Vaya a **Configuración > Configuración de SMTP**. Aparecerá la página **Configuración de SMTP**.
2. De manera opcional, seleccione **Habilitar notificación de configuración correcta** para recibir un correo electrónico cuando se envíe un archivo de alerta al back-end.
3. De manera opcional, seleccione **Activar notificación de conexión del dispositivo** para recibir un correo electrónico cuando un agente de soporte técnico se conecte a un dispositivo.
4. Ingrese el hostname o la dirección IP y el número de puerto del servidor SMTP.
5. Si el servidor SMTP requiere autenticación para el envío de correos electrónicos, seleccione **Requiere autenticación**.
6. Introduzca el nombre de usuario y la contraseña.
7. Para enviar notificaciones por correo electrónico de manera segura, seleccione **Usar SSL**.
8. Haga clic en **Prueba**. SupportAssist Enterprise verifica la conexión con el servidor SMTP y muestra un mensaje que indica el estado de la conectividad.
9. Haga clic en **Aplicar**.

# Visión general de Connect Home

Cuando se genera una alerta, el archivo de alerta se envía a SupportAssist Enterprise a través del servicio Connect Home. Uno de los siguientes servicios de escucha recibió el archivo:

- HTTPS
- FTP
- Correo electrónico (SMTP)

El archivo de alerta luego se comprime y se envía al back-end usando uno de los siguientes métodos:

- Transferencia de archivos administrados (MFT): de manera predeterminada, los archivos de alerta se envían al back-end a través de la MFT.
- ESRS: si la transferencia de archivos no se realiza correctamente a través de MFT, los archivos se envían a través de ESRS.
- FTPS o correo electrónico: si la MFT y el ESRS no están disponibles, los archivos se cargan en el back-end a través de FTPS o por correo electrónico. Los archivos se cargan a través de FTPS o se envían por correo electrónico solo si están activados para el servicio de Connect Home.

Puede configurar las siguientes opciones para el servicio Connect Home:

- Métodos de conmutación por error. Consulte [Configurar métodos de conmutación por error de Connect Home](#).
- Notificaciones por correo electrónico. Consulte [Configurar las notificaciones de correo electrónico de Connect Home](#).
- Servicios de escucha. Consulte [Configurar los servicios de escucha de Connect Home](#).
- Permisos. Consulte [Configurar los permisos de Connect Home](#).

# Configurar métodos de conmutación por error de Connect Home

## Sobre esta tarea

Activa y prueba los métodos de conmutación por error de Connect Home

 **NOTA: De manera predeterminada, los métodos Activar transferencia de archivos y Habilitar la conmutación por error ESRS están activados. No es posible desactivar estos métodos.**

## Pasos

1. Vaya a **Configuración > Connect Home**. Se muestra la página de **Configuración de Connect Home (Salida)**.
2. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
3. Seleccione el método de conmutación por error.  
 **NOTA: Los ajustes de SMTP deben estar configurados para activar el método de conmutación por error por correo electrónico.**
4. Haga clic en **Probar** para verificar el método de conmutación por error.

- Haga clic en **Aplicar**.

## Configurar las notificaciones de correo electrónico de Connect Home

### Sobre esta tarea

Configure los parámetros de las notificaciones de correo electrónico de Connect Home para recibir un mensaje de correo electrónico cuando se envíe un archivo de alerta al back-end desde un dispositivo REST habilitado. También puede elegir recibir los datos de alerta junto con el mensaje de correo electrónico. La notificación se envía a su dirección de correo electrónico de contacto principal y secundario.

### Pasos

- Vaya a **Configuración > Connect Home**.  
Se muestra la página de **Configuración de Connect Home (Salida)**.
- Haga clic en la pestaña de **Configuración avanzada**.
- En la sección **Configuración de las notificaciones de Connect Home**, siga los pasos siguientes:
  - De la lista **Modelo de dispositivos**, seleccione el modelo de dispositivo requerido.  
 **NOTA:** Si selecciona predeterminado, los ajustes se aplican para todos los modelos de dispositivos.
  - Seleccione **Habilitar notificación de éxito** para recibir un correo electrónico cuando se envíe un archivo de alerta al soporte.
  - Seleccione **incluir los datos de Call Home** para recibir los datos de alerta como datos adjuntos al correo electrónico.
- Haga clic en **Aplicar**.

## Configurar los servicios de escucha de Connect Home

### Sobre esta tarea

Cuando se genera una alerta, SupportAssist Enterprise recibe los detalles de la alerta a través de uno de los siguientes servicios de escucha:

- HTTPS
- FTP
- Correo electrónico

De manera predeterminada, todos los servicios están habilitados. Puede desactivar los servicios en función de sus requisitos.

 **NOTA:** Antes de deshabilitar un servicio, asegúrese de que ninguno de los dispositivos use ese servicio.

### Pasos

- Vaya a **Configuración > Connect Home**.  
Se muestra la página de **Configuración de Connect Home (Salida)**.
- Haga clic en la pestaña de **Configuración avanzada**.
- En la sección **Configuración de escucha de Connect Home**, deje en blanco el servicio que desea desactivar.  
Se muestra un mensaje para confirmar si desea desactivar el servicio.
- Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra la página **Configuración avanzada**.
- Haga clic en **Aplicar**.

## Configurar los permisos de Connect Home

### Sobre esta tarea

El servicio Connect Home debe estar habilitado para enviar archivos entre los dispositivos, SupportAssist Enterprise y el back-end. Sin embargo, puede deshabilitar el servicio dependiendo de sus requisitos.

## Pasos

1. Vaya a **Configuración > Connect Home**.  
Se muestra la página de **Configuración de Connect Home (Salida)**.
2. Haga clic en la pestaña de **Configuración avanzada**.
3. En la sección **Configuración de permisos de Connect Home**, seleccione **Desactivar Connect Home**.  
Se muestra un mensaje para confirmar si desea desactivar Connect Home.
4. Haga clic en **Aceptar**.  
Se muestra la página **Configuración avanzada**.
5. Haga clic en **Aplicar**.

# VMware Tools

VMware Tools es un conjunto de utilidades que mejora el rendimiento del sistema operativo invitado de la máquina virtual y mejora la administración de la máquina virtual. Sin VMware Tools instalado en el sistema operativo invitado, el rendimiento de este sistema no ofrece rendimiento funcionalidad importante. La instalación de VMware Tools elimina o mejora los siguientes problemas:

- Baja resolución de video
- Profundidad del color inadecuada
- Visualización incorrecta de la velocidad de red
- Restricción del movimiento del mouse
- Incapacidad para copiar y pegar, y arrastrar y soltar archivos
- Falta de sonido

También proporciona la capacidad de tomar instantáneas en modo de reposo del sistema operativo huésped y sincroniza la hora del sistema operativo huésped con la hora del host.

# Configurar las herramientas VMware

## Sobre esta tarea

Habilitar o deshabilitar las herramientas VMware en la máquina virtual. Para obtener más información sobre las herramientas VMware, consulte [VMware Tools](#).

**NOTA:** Solo se pueden habilitar o deshabilitar las herramientas VMware si ha implementado SupportAssist Enterprise en un hipervisor VMware ESXi.

## Pasos

1. Vaya a **Configuración > Herramientas VMware**.  
Se muestra la página **Configuración de las herramientas VMware**.
2. Seleccione **Habilitar** o **Deshabilitar** en función de sus necesidades.
3. Haga clic en **Aplicar**.

## Visión general de la auditoría

SupportAssist Enterprise registra y guarda todos los eventos y las actividades que se ejecutan con SupportAssist para su referencia. Los registros se clasifican como auditorías de **Actividad**, **Connect Home**, **Transferencia de archivos**, **Permiso para transferencia de archivos** y **Script remoto**.

### Temas:

- [Actividad](#)
- [Auditoría de Connect Home](#)
- [Auditoría de transferencia de archivos](#)
- [Auditoría de permiso de transferencias de archivos](#)
- [Auditoría de script remoto](#)

## Actividad

La página **Actividad** muestra detalles de las llamadas API REST aplicadas por SupportAssist Enterprise, por ejemplo, la autenticación del usuario, la carga de un archivo, la recuperación del número de serie del dispositivo, y así sucesivamente.

Desde el panel **Refinar por**, puede buscar los registros por una gama de fechas específica, tipo de actividad, usuario, fuente, descripción o estado. Cuando hace clic en un registro, se muestra el panel **Detalles adicionales** con los siguientes detalles:

- **Registro de fecha y hora**
- **Tipo**
- **Url**
- **Método**

Haga clic en el  para guardar los datos mostrados en la página en un archivo CSV. Haga clic en el  para actualizar los datos mostrados en la página.

En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la página **Actividad**.

Tabla 27. Actividad

Columna	Descripción
<b>Date</b>	Fecha y hora en la que se realizó la actividad.
<b>Tipo de actividad</b>	Tipo de actividad realizada, por ejemplo, <b>esrsauth</b> .
<b>Usuario</b>	Nombre de la cuenta de usuario utilizada para solicitar la llamada a la API.
<b>Origen</b>	Dirección IP del sistema desde la que se realizó la actividad.
<b>Descripción</b>	Detalles sobre la llamada API invocada, como por ejemplo, Get Policy Mgr Details.
<b>Estado</b>	Estado de la actividad.

## Auditoría de Connect Home

Cuando un dispositivo genera una alerta, se genera un archivo de alerta y se envía al back-end a través del servicio de Connect Home para formatear los archivos y solicitar una transferencia al back-end. Luego, el archivo se envía al back-end a través de uno de los siguientes tipos de transferencia:

- Transferencia de archivos administrados (MFT): este es el canal predeterminado y principal para cargar archivos en el back-end.
- ESRS: si la MFT no puede enviar un archivo, Connect Home carga automáticamente los archivos al back-end a través del canal ESRS.
- FTPS o correo electrónico: si la MFT y el ESRS no están disponibles, los archivos se cargan en el back-end a través de FTPS o por correo electrónico. Los archivos se cargan a través de FTPS o se envían por correo electrónico solo si están activados para el servicio de Connect Home. Consulte [Configurar métodos de conmutación por error de Connect Home](#).

La página **Auditoría de Connect Home** muestra los detalles de archivos transferidos mediante el servicio Connect Home al back-end.

Desde el panel **Refinar por**, puede buscar los registros por rango de fechas, nombre de archivo, tipo de transferencia, tipo de notificación o resultado específico. Haga clic en un registro para ver información adicional, como la fecha, el modelo y el número de serie.

Haga clic en el  para guardar los datos mostrados en la página en un archivo CSV. Haga clic en el  para actualizar los datos mostrados en la página.

En la siguiente tabla, se presenta la información que se muestra en la página **Auditoría de Connect Home**.

**Tabla 28. Auditoría de Connect Home**

Columna	Descripción
<b>Date</b>	Fecha y hora en que se transfirió el archivo.
<b>Nombre de archivo</b>	Nombre del archivo que se transfirió.
<b>Tipo de transferencia</b>	Tipo de transferencia utilizado para la transferencia de archivos.
<b>Tipo de notificación</b>	Método utilizado para la transferencia de archivos, como por ejemplo, primario o por conmutación por error.
<b>Resultado</b>	Estado de la transferencia del archivo, por ejemplo, <b>Transferencia correcta</b> .
<b>Exitosos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si el archivo se transfirió al back-end, se muestra <b>1</b>.</li> <li>Si el archivo no se transfirió al back-end, se muestra <b>0</b>.</li> </ul>
<b>Falla</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si el archivo se transfirió al back-end, se muestra <b>0</b>.</li> <li>Si el archivo no se transfirió al back-end, se muestra <b>1</b>.</li> </ul>

## Auditoría de transferencia de archivos

La página **Auditoría de transferencia de archivos** muestra los detalles de los archivos transferidos al back-end mediante el tipo de Transferencia de archivos administrados (MFT).

Haga clic en el  para actualizar los datos mostrados en la página

En la siguiente tabla, se describe la información que se muestra en la página **Auditoría de transferencias de archivos**.

**Tabla 29. Auditoría de transferencia de archivos**

Columna	Descripción
<b>Origen</b>	Modelo de dispositivo desde donde se transfirió el archivo.
<b>Número de serie</b>	Número de serie del dispositivo.
<b>Nombre de archivo</b>	Nombre del archivo transferido al back-end.
<b>Tamaño de archivo (Kb)</b>	Tamaño del archivo transferido al back-end.
<b>Hora de inicio</b>	Fecha y hora en que se inició la transferencia del archivo.
<b>Hora de finalización</b>	Fecha y hora en que se completó la transferencia del archivo.
<b>Tasa de transferencia</b>	Velocidad a la que se transfirió el archivo.
<b>Tiempo restante</b>	Si la transferencia de archivos está en curso, el tiempo restante para completar la transferencia.
<b>Porcentaje completado</b>	Progreso de la transferencia de archivos en forma de porcentaje.

## Auditoría de permiso de transferencias de archivos

Después de agregar un dispositivo en SupportAssist Enterprise, habilitar o deshabilitar los siguientes permisos de transferencias de archivos desde el panel de visión general del dispositivo:

- Transferencias de archivos a Dell EMC

- Transferencias de archivos desde Dell EMC
- Scripts remotos

Los permisos de transferencia de archivos solo se encuentran disponibles para los siguientes tipos o modelos de dispositivos:

- Protección de datos
- Todos los modelos de dispositivos de infraestructura hiperconvergente que no sean a escala web.
- Todos los modelos de dispositivos de almacenamiento de datos que no sean Peer Storage (PS)/EqualLogic, Storage Center (SC)/Compellent, Fluid File System (FluidFS) y PowerVault.

La página de **Auditoría de permiso de transferencias de archivos** muestra detalles sobre los cambios que se realizaron en estos permisos.

Haga clic en el  para guardar los datos mostrados en la página en un archivo CSV. Haga clic en el  para actualizar los datos mostrados en la página.

La siguiente tabla describe la información que se muestra en la página **Auditoría de permiso de transferencias de archivos**.

**Tabla 30. Auditoría de permiso de transferencias de archivos**

Columna	Descripción
<b>Número de serie del producto</b>	Número de serie del dispositivo.
<b>Gama de productos</b>	Modelo del dispositivo.
<b>A Dell EMC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si está habilitada la transferencia de archivos al back-end desde el dispositivo, se muestra <b>VERDADERO</b>.</li> <li>• Si está deshabilitada la transferencia de archivos al back-end desde el dispositivo, se muestra <b>FALSO</b>.</li> </ul>
<b>Desde Dell EMC</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si está habilitada la transferencia de archivos al dispositivo desde el back-end, se muestra <b>VERDADERO</b>.</li> <li>• Si está deshabilitada la transferencia de archivos al dispositivo desde el back-end, se muestra <b>FALSO</b>.</li> </ul>
<b>Scripts remotos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si están habilitadas los scripts remotos para el dispositivo, se muestra <b>VERDADERO</b>.</li> <li>• Si están deshabilitadas los scripts remotos para el dispositivo, se muestra <b>FALSO</b>.</li> </ul>
<b>Hora de creación</b>	La fecha y hora en que se agregó el dispositivo en SupportAssist Enterprise.
<b>Hora de modificación</b>	La fecha y hora en que se actualizaron los permisos.
<b>Nombre de usuario</b>	El nombre de la cuenta de usuario que se utilizó para modificar los permisos.

## Auditoría de script remoto

La página **Auditoría de script remoto** muestra los detalles de los archivos transferidos a los dispositivos desde el back-end.

Haga clic en el  para guardar los datos mostrados en la página en un archivo CSV. Haga clic en el  para actualizar los datos mostrados en la página.

La siguiente tabla describe la información que se muestra en la página **Auditoría de script remoto**.

**Tabla 31. Auditoría de script remoto**

Columna	Descripción
ID de solicitud de script	El nombre o número de identificación de script utilizado.
Modelo	Modelo del dispositivo.
Número de serie	Número de serie del dispositivo.
Nombre del script	Nombre del script utilizado para enviar los archivos, por ejemplo, PUT.

<b>Columna</b>	<b>Descripción</b>
Estado del script remoto	Estado del script.
Hora de inicio	Fecha y hora de inicio del script.
Hora de finalización	Fecha y hora en que se completó el script.

## Registros

La página **Descargar registros** proporciona registros de los siguientes servicios de SupportAssist:

- ConnectEMC
- Servicios REST
- Agente ESRS
- Apache
- Aplicación SAE y servicios REST

Los archivos de registro contienen la fecha y la hora en que se generó el archivo de registro como el nombre del archivo. Los archivos de registro se comprimen y se guardan automáticamente cada 24 horas. Haga clic en el archivo de registro para iniciar el proceso de descarga.

 **NOTA:** La página **Descargar registros** muestra los registros de los servicios ejecutados durante los últimos 30 días.

## Visión general del modo de mantenimiento

La funcionalidad de modo de mantenimiento suspende la capacidad de creación automática de casos y el procesamiento de alertas de SupportAssist Enterprise, con lo cual se evita la creación de casos de asistencia innecesarios durante una tormenta de alertas o una actividad de mantenimiento planificada. Si una tormenta de alerta se recibe de un dispositivo supervisado, SupportAssist Enterprise coloca automáticamente el dispositivo en modo de mantenimiento. También puede habilitar manualmente la funcionalidad de modo de mantenimiento antes de una actividad de mantenimiento planificada para suspender temporalmente la capacidad de creación automática de casos.

La funcionalidad del modo de mantenimiento se aplica solamente a los siguientes dispositivos o modelos de dispositivos:

- Servidor o hipervisor
- iDRAC
- Chasis
- Sistema de red
- Almacenamiento de datos:
  - PeerStorage (PS) o EqualLogic
  - Storage Center (SC)/Compellent
  - Fluid File System (FluidFS)
  - PowerVault

En las secciones siguientes se proporciona más información sobre la funcionalidad de modo de mantenimiento.

### Modo de mantenimiento a nivel global

El modo de mantenimiento a nivel global coloca todos los dispositivos monitoreados en modo de mantenimiento, lo que suspende el procesamiento de alertas y la creación automática de casos. En este modo, se muestra el anuncio **Modo de mantenimiento** de color amarillo en la parte superior de la página. Habilitar este modo para evitar la creación de casos de asistencia innecesarios durante el tiempo de inactividad o una actividad de mantenimiento de rutina. Para obtener instrucciones para habilitar el modo de mantenimiento a nivel global, consulte [Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel global](#).

### Modo de mantenimiento a nivel del dispositivo

El modo de mantenimiento a nivel de dispositivo suspende la creación automática de casos y el procesamiento de alertas para un dispositivo específico. Para todos los demás dispositivos supervisados, SupportAssist Enterprise continúa procesando las alertas y creando casos de asistencia, si las alertas son válidas para la creación de casos. El modo de mantenimiento a nivel del dispositivo se implementa como se indica a continuación:

- **Modo de mantenimiento automatizado a nivel de dispositivo:** de manera predeterminada, si SupportAssist Enterprise recibe 10 o más alertas de hardware válidas en 1 hora desde un dispositivo específico, SupportAssist Enterprise coloca ese dispositivo en modo de mantenimiento automáticamente. El dispositivo permanece en modo de mantenimiento durante 30 minutos, lo que le permite resolver el problema sin crear casos de soporte adicionales para el dispositivo. También se envía una notificación por correo electrónico a los contactos principales y secundarios, y el dispositivo muestra el icono de modo de mantenimiento  en la página **Dispositivos**. Tras 30 minutos, el dispositivo se elimina automáticamente del modo de mantenimiento, lo que permite que SupportAssist Enterprise reanude el procesamiento normal de alertas del dispositivo. Si es necesario, puede mantener el dispositivo en modo de mantenimiento hasta que solucione el problema habilitando manualmente dicho modo. También puede eliminar un dispositivo de modo de mantenimiento automático antes de un período de 30 minutos. Para obtener instrucciones para habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel de dispositivo, consulte [Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel de dispositivo](#).
- **Modo de mantenimiento manual a nivel de dispositivo:** si tiene una actividad de mantenimiento planificada para un dispositivo y no desea que SupportAssist Enterprise cree casos de soporte automáticamente, puede poner ese dispositivo en modo de mantenimiento. Durante el modo de mantenimiento, el dispositivo muestra el icono de modo de mantenimiento  en la página **Dispositivos**. Después que haya finalizado la actividad de mantenimiento, puede eliminar el dispositivo del modo de mantenimiento, lo que permite que SupportAssist Enterprise reanude el procesamiento de alertas desde el dispositivo con normalidad. Para obtener

instrucciones para habilitar el modo de mantenimiento a nivel del dispositivo, consulte [Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel de dispositivo](#).

Las funcionalidades del modo de mantenimiento a nivel del dispositivo y a nivel global trabajan de forma independiente entre sí. Por ejemplo:

- Si un dispositivo se pone en modo de mantenimiento manual, el dispositivo permanece en modo de mantenimiento manual, incluso si el modo de mantenimiento a nivel global se habilita y luego se deshabilita.
- Si un dispositivo se pone en modo de mantenimiento automatizado el dispositivo permanece en modo de mantenimiento automatizado durante 30 minutos, incluso si el modo de mantenimiento a nivel global se habilita y luego se deshabilita.

#### Temas:

- [Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel global](#)
- [Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel de dispositivo](#)

## Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel global

#### Pasos

1. En el área de encabezado de SupportAssist, haga clic en **Acerca de**.  
Se muestra la página **Resumen**.
2. En la sección **Modo de mantenimiento**, realice una de las siguientes opciones:
  - Para activar el modo de mantenimiento, haga clic en **Activar**.
  - Si el modo de mantenimiento ya está activado, haga clic en **Desactivar**.

Si se habilita el modo de mantenimiento, se muestra un banner de **Modo de mantenimiento** en la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise.

## Habilitar o deshabilitar el modo de mantenimiento a nivel de dispositivo

Si tiene una actividad de mantenimiento planificada para un dispositivo específico y no quiere que SupportAssist Enterprise procese alertas de ese dispositivo, se puede colocar el dispositivo en modo de mantenimiento. Después de haber finalizado la actividad de mantenimiento, puede eliminar el dispositivo del modo de mantenimiento, lo que permite que SupportAssist Enterprise procese alertas desde el dispositivo con normalidad.

#### Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** > **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione un dispositivo en la página **Dispositivos**.  
Se mostrará la página de descripción general de dispositivos.
3. En la lista **Tareas**, en **Modo de mantenimiento**, seleccione **Habilitar** o **Deshabilitar** en función de sus requisitos.

Si se habilita el modo de mantenimiento para un dispositivo específico, el  se muestra con el nombre del dispositivo en la página **Dispositivos**. Si deshabilita el modo de mantenimiento para un dispositivo, el icono de modo de mantenimiento se elimina del nombre del dispositivo.

## Modo de desconexión descripción general

La función del modo de desconexión suspende la funcionalidad de procesamiento de alertas y creación automática de casos de SupportAssist Enterprise, con lo que se evita la creación de casos de soporte innecesarios durante una actividad de mantenimiento planificada. La funcionalidad del modo de desconexión se aplica a los siguientes dispositivos o modelos de dispositivos:

- Protección de datos
- Infraestructura Hiperconvergente
-  **NOTA: El modo de desconexión no es aplicable al modelo de escala de web.**
- Almacenamiento de datos
-  **NOTA: El modo de desconexión no se aplica a Peer Storage (PS)/EqualLogic, Storage Center (SC)/Compellent, Fluid File System (FluidFS) ni PowerVault.**

Puede habilitar el modo de desconexión para todos los dispositivos o para un dispositivo específico.

### Temas:

- [Habilitar o deshabilitar el modo de desconexión en el nivel global](#)
- [Habilitar o deshabilitar el modo de desconexión en el nivel de dispositivo](#)

## Habilitar o deshabilitar el modo de desconexión en el nivel global

### Pasos

1. En el área de encabezado SupportAssist Enterprise, haga clic en **Acerca de**. Se muestra la página **Resumen**.
2. En la sección **Detalles de configuración**, realice una de las siguientes opciones:
  - Para activar el modo offline, haga clic en **Configurar modo offline**.
  - Si ya ha activado el modo offline, haga clic en **Configurar modo offline**.

## Habilitar o deshabilitar el modo de desconexión en el nivel de dispositivo

### Sobre esta tarea

Si tiene una actividad de mantenimiento planificada para un dispositivo específico y no quiere que SupportAssist Enterprise procese alertas de ese dispositivo, puede colocar ese dispositivo en modo de desconexión. Después que haya completado la actividad de mantenimiento, puede configurar el dispositivo en línea para procesar las alertas desde el dispositivo.

Habilite o deshabilite el modo de desconexión para un dispositivo específico. Cuando configura un dispositivo en modo de desconexión, la alerta generada desde el dispositivo no se procesa para la creación de un caso.

### Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**. Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Selecciona un dispositivo. Se mostrará la página de descripción general de dispositivos.
3. Realice una de las siguientes acciones:
  - Para colocar el dispositivo en modo offline, haga clic en **Configurar modo offline**.

- Si el dispositivo ya se encuentra en modo offline, haga clic en **Configurar modo offline**.

# Configuración manual de los ajustes de SNMP

La configuración de los valores de SNMP (destino de alertas) de un dispositivo garantiza la recepción de las alertas del dispositivo por parte de SupportAssist Enterprise. SupportAssist Enterprise puede configurar automáticamente los ajustes de SNMP de los servidores Dell EMC. Para los chasis y los dispositivos de red de Dell EMC, es necesario configurar manualmente los ajustes de SNMP.

## Temas:

- [Configurar de manera manual el destino de alertas del servidor](#)
- [Configurar manualmente el destino de las alertas de iDRAC mediante la interfaz web](#)
- [Configurar manualmente el destino de las alertas del chasis mediante la interfaz web](#)
- [Configurar manualmente el destino de alerta de un dispositivo de red](#)

## Configurar de manera manual el destino de alertas del servidor

De manera predeterminada, cuando se agrega un servidor puede permitir que SupportAssist Enterprise configure automáticamente el destino de las alertas del servidor. Si la configuración SNMP automática no se ha realizado correctamente, podrá configurar los valores de SNMP de un dispositivo mediante los siguientes métodos:

- Ejecutar un archivo de secuencias de comandos: la carpeta de implementación de SupportAssist Enterprise incluye archivos de scripts que puede utilizar para configurar el destino de alertas de un servidor.
- Configurar de manera manual los ajustes de SNMP: configure los ajustes al acceder al servicio de capturas de SNMP.

**ⓘ NOTA:** Puede volver a realizar la configuración automática del destino de las alertas en cualquier momento con la opción de **Configurar SNMP** disponible en SupportAssist Enterprise. Para obtener más información sobre el uso de la opción **Configurar SNMP**, consulte [Configurar los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#).

## Configuración manual del destino de la alerta de un servidor que ejecuta Linux

Realice los siguientes pasos para configurar manualmente el destino de alerta de un servidor que ejecuta el sistema operativo Linux:

### Pasos

1. Ejecute el comando `rpm -qa | grep snmp`, y asegúrese de que el paquete **net-snmp** esté instalado.
2. Ejecute `cd /etc/snmp` para navegar al directorio snmp.
3. Abra **snmpd.conf** en el editor de VI (**vi snmpd.conf**).
4. Busque **snmpd.conf** para **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** y asegúrese de que los valores para los campos **read**, **write** y **notif** estén configurados en **all**.
5. Al final del archivo **snmpd.conf**, antes de **Más información**, agregue una entrada en el siguiente formato: `Trapsink <IP address of the server where SupportAssist Enterprise is installed> <community string>`, por ejemplo, `trapsink 10.94.174.190 public`.
6. Reinicie los servicios SNMP (`service snmpd restart`).

# Configure manualmente el destino de la alerta de un servidor que ejecuta Linux mediante el archivo de script

## Requisitos previos

- Net-SNMP debe estar instalado en el sistema.
- Asegúrese de tener privilegios de raíz en el dispositivo.

El archivo de secuencia de comandos se admite solo en los dispositivos que ejecutan los siguientes sistemas operativos:

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.10 (32 y 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.11 (32 y 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 y 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4 (32 bits y 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32 bits y 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

## Pasos

1. En el servidor en el que SupportAssist Enterprise está implementado, busque la carpeta <Unidad en la que SupportAssist Enterprise está implementado>:/opt/dell/supportassist/scripts/.
2. Copie el archivo de secuencia de comandos (LinuxSNMPConfig.sh) ubicado en la carpeta y pegue el archivo en la ubicación deseada (por ejemplo, \root) en el dispositivo.
3. Abra la ventana de terminal e inicie la sesión como usuario con privilegios de raíz.
4. Ejecute el archivo de script en el dispositivo mediante la siguiente sintaxis: `sh LinuxSNMPConfig.sh -d <IP address of the server where SupportAssist Enterprise is installed>`, por ejemplo, `sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10`.

# Configurar manualmente el destino de las alertas de iDRAC mediante la interfaz web

Realice los siguientes pasos para configurar manualmente el destino de alerta de iDRAC:

## Pasos

1. Inicie sesión en la interfaz web de iDRAC.
  2. Vaya a **Descripción general > Servidor > Alertas**.
  3. En la sección **Alertas**, asegúrese de que la opción **Habilitada** esté seleccionada.
  4. En la sección **Filtro de alertas**, asegúrese de que las siguientes opciones estén seleccionadas:
    - **Condición del sistema**
    - **Almacenamiento**
    - **Configuración**
    - **Auditoría**
    - **Actualizaciones**
    - **Advertencia**
    - **Crítico**
  5. En la sección **Configuración de alertas y registro del sistema remoto**, asegúrese de que todos los campos de la columna **Captura SNMP** estén seleccionados.
  6. Haga clic en **Configuración de SNMP y correo electrónico**.
  7. En la sección **Lista de destinos del IP**, seleccione la opción **Estado** para habilitar el campo de destino de la alerta.  
Es posible especificar hasta ocho direcciones de destino. Para obtener más información acerca de las opciones, consulte la *Ayuda en línea de iDRAC*.
  8. En el campo **Dirección de destino**, introduzca la dirección IP del servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado.
  9. Escriba la cadena de comunidad (pública) iDRAC SNMP y el número de puerto de alerta SNMP (por ejemplo, 162) en los campos correspondientes.  
Para obtener más información acerca de las opciones, consulte la *Ayuda en línea de iDRAC*.
- NOTA:** El valor de cadena de comunidad indica la cadena de comunidad que se utilizará en una captura de alerta SNMP (Simple Network Management Protocol) enviada desde iDRAC. Asegúrese de que la cadena de comunidad de destino sea igual a la de iDRAC. La cadena de comunidad predeterminada es Pública.
10. Haga clic en **Aplicar**.  
El destino de la alerta se configura.
  11. En la sección **Formato de captura SNMP**, asegúrese de que esté seleccionado **SNMP v1** o **SNMP v2** y haga clic en **Aplicar**.  
iDRAC ahora está configurado para reenviar alertas al servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.
- NOTA:** Para obtener información sobre cómo configurar el destino de alerta de iDRAC mediante otros métodos, consulte "Configuración de destinos de alerta IP" en .

# Configurar manualmente el destino de las alertas del chasis mediante la interfaz web

## Requisitos previos

Debe haber iniciado sesión en la interfaz web de CMC con privilegios elevados.

## Pasos

1. En el árbol del sistema, vaya a **Descripción general del chasis**, a continuación, haga clic en **Alertas > Eventos del chasis**. Aparecerá la página **Eventos del chasis**.
2. En la sección **Configuración de filtros de eventos del chasis**, seleccione la opción **Activar alertas de eventos del chasis** para activar la generación de alertas.
3. En la sección **Lista de eventos del chasis**, seleccione la opción **Activar alerta** en el encabezado de la columna para generar alertas para todos los eventos.
4. En el árbol del sistema, vaya a **Descripción general del chasis**, a continuación, haga clic en **Alertas > Valores de captura**. Aparece la página **Destino de alertas de eventos del chasis**.
5. Proceda del siguiente modo:
  - En el campo **Destino**, introduzca la dirección IP del servidor en donde SupportAssist Enterprise está instalado.
  - En el campo **Cadena de comunidad**, introduzca una cadena de comunidad válida a la que pertenezca el servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise.

**NOTA:** CMC utiliza una cadena de comunidad SNMP predeterminada como pública. Para garantizar mayor seguridad, se recomienda cambiar la cadena de comunidad predeterminada y establecer un valor que no sea uno en blanco.

- En **Activada**, seleccione la casilla de verificación correspondiente a la dirección IP del servidor donde SupportAssist Enterprise está instalado.
6. Haga clic en **Aplicar** para guardar la configuración.
  7. Para probar si la dirección IP de destino está recibiendo las capturas SNMP, haga clic en **Enviar** en la columna **Probar captura SNMP**.

Se configuran los destinos de alerta del IP.

## Configurar manualmente el destino de alerta de un dispositivo de red

### Sobre esta tarea

**NOTA:** Los pasos para configurar el destino de alerta de dispositivos de red puede variar en función del tipo y modelo del dispositivo de red. Para obtener información sobre cómo configurar la alerta de un modelo de dispositivo de redes específico, consulte la documentación del dispositivo de redes.

### Pasos

1. Inicie sesión en el dispositivo de red mediante un emulador de terminal, tal como PuTTY.  
Aparece la ventana del terminal.
2. Ingrese `configure` y presione Intro.
3. Ingrese `snmp-server host <dirección IP del servidor donde está instalado SupportAssist Enterprise> traps version 1`.
4. Para verificar si el destino de la alerta se configuró correctamente, ingrese `show running-config snmp` y presione Intro.  
Se muestra la lista de destinos de alerta que se han configurado en el dispositivo.

# Mantener la capacidad de SupportAssist Enterprise

Los cambios que se producen en la configuración de TI de su empresa durante un período pueden requerir la configuración o actualizaciones de SupportAssist Enterprise. Con objeto de mantener la capacidad de SupportAssist Enterprise durante un período para todos tus dispositivos, también es posible que se le solicite que:

- Habilite la supervisión de los dispositivos. Consulte [Habilitar o deshabilitar el monitoreo de dispositivos](#).
- Edite las credenciales (nombre de usuario y contraseña) de un dispositivo si las credenciales del dispositivo han cambiado debido a la política de seguridad de su empresa o por otras razones. Consulte [Editar credenciales de cuenta](#).
- Instale o actualice los componentes dependientes, como Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). Consulte [Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Configure los valores de SNMP de un dispositivo. Consulte [Configurar los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#).
- Actualice los valores del servidor proxy en SupportAssist Enterprise, si procede. Consulte [Configurar los valores del servidor proxy](#).
- Actualice los valores del servidor SMTP (servidor de correo electrónico) en SupportAssist Enterprise, si procede. Consulte [Configurar los valores del servidor SMTP](#).
- Realice la prueba de conectividad para asegurarse de que SupportAssist Enterprise puede conectarse a todos los recursos de red dependientes. Consulte [Prueba de conectividad de la red](#).
- Realice la prueba de creación de casos para verificar la capacidad de creación de casos automática de SupportAssist Enterprise. Consulte [Probar la capacidad de creación de casos](#).
- Borrado del registro de eventos del sistema de un servidor. Consulte [Borrar el registro de sucesos del sistema](#).
- Actualice SupportAssist Enterprise. Consulte [Actualización de SupportAssist Enterprise](#).

Es probable que también desee eliminar un dispositivo si no desea que SupportAssist Enterprise supervise un dispositivo o por otros motivos. Consulte [Eliminar dispositivos](#).

## Temas:

- [Habilitar o deshabilitar el monitoreo de dispositivos](#)
- [Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise](#)
- [Configurar los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#)
- [Borrar el registro de sucesos del sistema](#)
- [Realizar búsqueda exhaustiva](#)

## Habilitar o deshabilitar el monitoreo de dispositivos

### Sobre esta tarea

Para los dispositivos que puede supervisar SupportAssist Enterprise, se puede habilitar la supervisión al agregar el dispositivo. En función de sus necesidades, también puede activar o desactivar la supervisión de un dispositivo en cualquier momento desde la página **Dispositivos**. Para que SupportAssist Enterprise cree automáticamente un caso de asistencia si se produce un problema de hardware en un dispositivo, la supervisión debe estar activada para ese dispositivo.

### Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** > **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo para el que quiere habilitar o deshabilitar la supervisión.  
El panel de descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
3. De la lista **Supervisión**, seleccione **Habilitar** o **Deshabilitar** en función de sus requisitos.



**NOTA:** Para permitir que SupportAssist Enterprise monitoree un dispositivo, además de habilitar el monitoreo, también se deben configurar los ajustes de SNMP del dispositivo. Para obtener instrucciones sobre cómo configurar

los valores de SNMP de un dispositivo, consulte [Configurar los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise](#) y [Configuración manual de los ajustes de SNMP](#).

# Instalar o actualizar OMSA mediante SupportAssist Enterprise

## Requisitos previos

Debe tener acceso de lectura y escritura a la unidad del sistema del dispositivo de destino.

## Sobre esta tarea

Para monitorear un servidor en busca de problemas de hardware, el agente Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) debe estar instalado y en funcionamiento en el servidor. Si OMSA no está instalado o requiere una actualización en un dispositivo, la columna **Estado** de la página **Dispositivos** muestra el mensaje correspondiente. Puede utilizar la opción **Instalar/Actualizar OMSA** para descargar e instalar automáticamente la versión recomendada de OMSA en un dispositivo.

**NOTA:** La versión preferida de SupportAssist Enterprise para OMSA puede variar en función del servidor PowerEdge y el sistema operativo que se ejecuta en el servidor. Para obtener información sobre las versiones recomendadas de OMSA, consulte la *Matriz de soporte de la versión de SupportAssist Enterprise 4.0* en .

**NOTA:** La instalación o actualización de OMSA mediante SupportAssist Enterprise no es compatible en los servidores que ejecutan los sistemas operativos o hipervisores siguientes:

- Oracle Enterprise Linux
- CentOS
- Citrix XenServer
- VMware ESX o ESXi
- Oracle Virtual Machine
- Debian 7.x
- Debian 8.x
- Ubuntu 14.x
- Ubuntu 16.x
- Ubuntu 18.x

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos** > **Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el servidor donde desee instalar o actualizar OMSA.  
El panel de descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.
3. En la lista **Tareas**, seleccione **Instalar/Actualizar OMSA**.

**NOTA:** Si SupportAssist Enterprise no es compatible con la instalación o la actualización de OMSA en el servidor que ha seleccionado, la opción **Instalar/Actualizar OMSA** se deshabilita.

La columna **Estado** de la página **Dispositivos** muestra el estado de la instalación o actualización de OMSA.

# Configurar los valores de SNMP mediante SupportAssist Enterprise

## Requisitos previos

Debe tener acceso de lectura y escritura a la unidad del sistema del dispositivo de destino.

## Sobre esta tarea

La configuración de los valores de SNMP establece el destino de las alertas de un dispositivo y garantiza que las alertas del dispositivo se reenvían al servidor donde está implementado SupportAssist Enterprise. Si los valores de SNMP de un dispositivo no están configurados, la columna de estado en la página **Dispositivos** muestra un mensaje correspondiente. Puede utilizar la opción **Configurar SNMP** para configurar automáticamente los valores SNMP de un dispositivo.

**NOTA:** La configuración de SNMP mediante SupportAssist Enterprise no es compatible en los dispositivos que ejecuten los sistemas operativos e hipervisores siguientes:

- Oracle Enterprise Linux
- VMware ESXi
- Oracle Virtual Machine

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

2. Seleccione el dispositivo donde desee configurar los valores de SNMP.

**NOTA:** Si SupportAssist Enterprise no es compatible con la configuración de SNMP en el dispositivo que ha seleccionado, la opción **Configurar SNMP** se deshabilita.

El panel de descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.

3. En la lista **Tareas**, seleccione **Configurar SNMP**.

La columna **Estado** de la página **Dispositivos** muestra el estado de la configuración de SNMP.

# Borrar el registro de sucesos del sistema

## Sobre esta tarea

El registro de eventos del sistema (SEL) o registro de hardware, también conocido como el registro Embedded System Management (ESM), informa de los problemas potenciales de hardware en los servidores Dell PowerEdge. Puede utilizar la opción **Borrar registro de eventos del sistema** disponible en SupportAssist Enterprise para borrar el SEL en los siguientes casos:

- Se muestra un mensaje de error en un servidor aunque ya se ha resuelto el problema.
- Se muestra un mensaje de error de SEL lleno.

**PRECAUCIÓN:** El borrado del SEL elimina el historial de eventos del servidor.

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.

Se muestra la página **Dispositivos**.

2. Seleccione el servidor en el que desea borrar el registro de eventos del sistema.

**NOTA:** Si OMSA no está instalado en un dispositivo que se ha agregado a SupportAssist Enterprise con el Tipo de dispositivo como **Servidor**, la opción **Borrar registro de eventos del sistema** está deshabilitada.

El panel de descripción general del dispositivo se muestra en el lado derecho de la página **Dispositivos**.

3. En la lista **Tareas**, seleccione **Borrar registro de eventos del sistema**.

Mientras el SEL se borra de un dispositivo, el dispositivo muestra un estado **Borrado del registro de eventos del sistema** en SupportAssist Enterprise. Después de borrar el SEL correctamente, el dispositivo muestra un estado **Registro de eventos del sistema borrado**.

# Realizar búsqueda exhaustiva

## Requisitos previos

Se debe asignar un perfil de credenciales al dispositivo.

## Sobre esta tarea

La búsqueda exhaustiva le permite detectar un dispositivo y sus tipos de dispositivos asociados. Consulte [Búsqueda exhaustiva](#).

## Pasos

1. Vaya a **Dispositivos > Ver dispositivos**.  
Se muestra la página **Dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo para el que quiere realizar una búsqueda exhaustiva.  
Se mostrará la página de descripción general de dispositivos.
3. En la lista **Tareas**, seleccione **Realizar búsqueda exhaustiva**.  
Se muestra la ventana **Realizar búsqueda exhaustiva**.  
 **NOTA: Si la búsqueda exhaustiva no es aplicable para un dispositivo, la opción Realizar búsqueda exhaustiva está desactivada.**
4. Seleccione un Perfil de credenciales y haga clic en **Siguiente**.  
El dispositivo se revalida y se detectan los dispositivos asociados.

## Otra información útil

Este capítulo proporciona información adicional que puede necesitar al utilizar SupportAssist Enterprise.

### Temas:

- Monitoreo de problemas de hardware en servidores
- Compatibilidad para instalar o actualizar OMSA automáticamente
- Soporte para configurar automáticamente la configuración de SNMP
- Búsqueda exhaustiva
- Correlación de dispositivos
- Vista de asociación
- Detección de problemas de hardware en los dispositivos de almacenamiento conectados
- Soporte para servidores de Dell EMC OEM
- Acceso a los registros de aplicaciones de SupportAssist Enterprise
- Identificar la serie del servidor PowerEdge
- Administración de tormenta de eventos
- Configurar acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux
- Actualización de SupportAssist Enterprise

## Monitoreo de problemas de hardware en servidores

SupportAssist Enterprise puede supervisar servidores Dell EMC con los siguientes métodos:

- **Monitoreo basado en agentes:** este método se utiliza para supervisar dispositivos que se agregan con el **Tipo de dispositivo** definido como **Servidor/Hipervisor**. En este método, un agente actúa como interfaz entre el dispositivo y SupportAssist Enterprise. El agente genera una alerta (captura de SNMP) cuando se produce un suceso de hardware en el dispositivo. Para supervisar un dispositivo utilizando el método basado en agentes, SupportAssist Enterprise depende del agente Dell OpenManage Server Administrator (OMSA). El agente OMSA es una aplicación que supervisa el estado de diversos componentes del dispositivo donde está instalado. Cuando se produce un suceso de hardware en el dispositivo, el agente OMSA genera una alerta. SupportAssist Enterprise procesa la alerta para determinar si la alerta califica para crear un caso de asistencia. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar un dispositivo para el monitoreo basado en agentes, consulte [Agregar un servidor o hipervisor](#).

**NOTA:** Sin OMSA, SupportAssist Enterprise no podrá monitorear un dispositivo mediante el método de monitoreo basado en agentes.

**NOTA:** La instalación de OMSA podría no ser compatible con determinados sistemas operativos. Es posible que SupportAssist Enterprise solo pueda supervisar los dispositivos que se ejecutan en tales sistemas operativos mediante el método de supervisión sin agente. Para obtener información sobre los requisitos del sistema operativo para el monitoreo basado en agentes, consulte la matriz de soporte de *SupportAssist Enterprise Versión 4.0* en .

- **Monitoreo sin agentes:** este método se utiliza para supervisar los dispositivos de iDRAC. En este método, la iDRAC disponible en el dispositivo actúa como interfaz entre el dispositivo y SupportAssist Enterprise. Siempre que se produce un evento de hardware en el dispositivo, la iDRAC genera una alerta. SupportAssist Enterprise procesa la alerta para determinar si la alerta califica para crear un caso de asistencia. Para obtener instrucciones sobre cómo agregar un dispositivo para monitoreo sin agentes, consulte [Agregar un iDRAC](#).

**NOTA:** El monitoreo sin agentes es compatible solo con servidores PowerEdge yx2x y versiones posteriores (iDRAC 7 y versiones posteriores).

**NOTA:** La iDRAC se puede configurar para enviar alertas a través de SNMP e IPMI. Sin embargo, SupportAssist Enterprise solo puede recibir las alertas enviadas a través de SNMP. Para asegurarse de que SupportAssist Enterprise recibe las alertas enviadas desde una iDRAC, debe asegurarse de que todas las opciones de Captura de SNMP se seleccionan en la sección Configuración de alertas y del registro del sistema remoto de la consola web de la iDRAC.

## Ventajas de la supervisión basada en agente

A pesar de que los servidores PowerEdge yx2x y versiones posteriores se pueden monitorear a través del método sin agentes (iDRAC), el método basado en agentes (OMSA) tiene las siguientes ventajas:

- Las capacidades de generación de OMSA y de iDRAC no son las mismas. En los servidores PowerEdge yx3x o versiones posteriores, las funcionalidades de generación de alertas de OMSA e iDRAC son prácticamente iguales. Sin embargo, las alertas de chipset y del software RAID están disponibles solo mediante OMSA.
- Las recomendaciones para el sistema operativo y las versiones de los componentes de software están disponibles solo si se supervisan los dispositivos con un contrato de servicio de ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos o ProSupport One para centro de datos a través de OMSA.
- OMSA es la única opción disponible para el monitoreo de servidores PowerEdge nx9x a yx1x.

## Compatibilidad para instalar o actualizar OMSA automáticamente

Para supervisar un dispositivo mediante el método basado en agente, SupportAssist Enterprise requiere que el agente Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) se encuentre instalado y en funcionamiento en el dispositivo. El agente OMSA es una aplicación que supervisa el estado de diversos componentes del dispositivo donde está instalado. Cuando OMSA está instalado y en funcionamiento en un dispositivo, el agente OMSA genera una alerta cada vez que se produce un evento de hardware del dispositivo. SupportAssist Enterprise procesa la alerta para identificar si la alerta indica un problema de hardware. Para obtener más información acerca de OMSA, visite [Delltechcenter.com/OMSA](http://Delltechcenter.com/OMSA).

**i** **NOTA:** La versión preferida de SupportAssist Enterprise para OMSA puede variar en función del servidor PowerEdge y el sistema operativo que se ejecuta en el servidor. Para obtener información sobre las versiones recomendadas de OMSA, consulte la *matriz de soporte de SupportAssist Enterprise versión 4.0* disponible en .

SupportAssist Enterprise tiene la capacidad para descargar automáticamente e instalar la versión recomendada de OMSA en un dispositivo. De manera predeterminada, cuando se agrega un servidor para supervisión basada en agente, SupportAssist Enterprise comprueba si la versión recomendada de OMSA está instalada en el dispositivo.

- Si OMSA ya está instalado en el dispositivo, SupportAssist Enterprise solicita su confirmación para descargar e instalar la versión recomendada de OMSA en el dispositivo. Cuando se confirma, SupportAssist Enterprise descarga e instala OMSA en segundo plano. El estado de instalación de OMSA aparecerá en la columna **Estado** de la página **Dispositivos**. Si opta por no instalar OMSA, el estado del dispositivo se muestra como **⚠ OMSA no está instalado**. Para instalar OMSA más adelante, puede utilizar la opción **Tareas > Instalar/Actualizar OMSA** en el panel de descripción general del dispositivo.
- Si OMSA ya está instalado en el dispositivo, SupportAssist Enterprise comprueba si la versión de OMSA coincide con la versión de OMSA recomendada para SupportAssist Enterprise. Si la versión existente de OMSA no es la versión recomendada, pero admite actualización directa a la versión recomendada de OMSA, SupportAssist Enterprise solicita su confirmación para descargar y actualizar OMSA en el dispositivo. El estado de actualización de OMSA aparecerá en la columna **Estado** de la página **Dispositivos**. Si elige no actualizar OMSA, el estado del dispositivo se muestra como **⚠ Nueva versión de OMSA disponible**. Para actualizar OMSA más adelante, use la opción **Tareas > Instalar/Actualizar OMSA** en la página de descripción general del dispositivo.

**i** **NOTA:** La actualización directa a la versión  $n$  de OMSA es compatible solamente a partir de las dos versiones anteriores ( $n-2$ ) de OMSA. Si la actualización directa no es compatible, debe descargar manualmente y actualizar OMSA en el dispositivo. Por ejemplo, si la versión 7.0 de OMSA ya está instalada en el dispositivo, pero la versión recomendada de OMSA es 7.4, debe actualizar manualmente la versión de OMSA de la 7.0 a 7.2. Después de actualizar a la versión 7.2 de OMSA, puede actualizar a la versión 7.4 de OMSA mediante la opción **Más tareas > Instalar/Actualizar OMSA** en el panel de descripción general del dispositivo o puede descargar manualmente y actualizar a la versión 7.4 de OMSA.

**i** **NOTA:** Cuando habilita o utiliza SupportAssist Enterprise para instalar o actualizar OMSA, los paquetes descargados de OMSA se retienen en la carpeta de instalación de SupportAssist Enterprise. Si una versión compatible de OMSA ya se ha descargado durante una operación anterior, SupportAssist Enterprise no descarga OMSA nuevamente. En este caso, SupportAssist Enterprise solo instala o actualiza OMSA en el dispositivo mediante una versión de OMSA ya descargada.

**i** **NOTA:** El tiempo necesario para descargar OMSA depende de la velocidad de descarga de Internet y del ancho de banda de la red.

Si la versión recomendada de OMSA está instalada y en ejecución en el dispositivo, el estado del dispositivo se muestra como **✓ Configuración correcta**.

**NOTA:** La instalación automática de OMSA a través de SupportAssist Enterprise no es compatible con los dispositivos que ejecutan Citrix XenServer, VMware ESXi o ESX. Para permitir que SupportAssist Enterprise detecte los problemas de hardware en estos dispositivos, debe descargar e instalar OMSA manualmente.

## Soporte para configurar automáticamente la configuración de SNMP

Para habilitar SupportAssist Enterprise con el fin de que monitoree un dispositivo, el dispositivo debe estar configurado para enviar alertas (capturas SNMP) al servidor donde se haya implementado SupportAssist Enterprise. La configuración de los valores de SNMP establece el destino de las alertas de un dispositivo y garantiza que las alertas del dispositivo se reenvíen al servidor donde está implementado SupportAssist Enterprise. SupportAssist Enterprise también puede configurar automáticamente los valores de SNMP de un dispositivo, de modo que el dispositivo reenvía alertas al servidor en el que SupportAssist Enterprise se haya implementado. Puede permitir que SupportAssist Enterprise configure los valores de SNMP del dispositivo al agregar el dispositivo o posteriormente. El estado de la configuración de SNMP aparecerá en la columna **Estado** de la página **Dispositivos**. Mientras SupportAssist Enterprise configura los valores de SNMP, el dispositivo muestra un estado de **Configurando SNMP**. También puede utilizar la opción de **Tareas > Configurar SNMP** en el panel de descripción general del dispositivo para configurar automáticamente los valores de SNMP de un dispositivo en cualquier momento.

**NOTA:** Al permitir que SupportAssist Enterprise configure automáticamente los valores de SNMP de un dispositivo, el destino de la alerta del dispositivo está configurado para la dirección IP del servidor en que se haya implementado SupportAssist Enterprise.

## Búsqueda exhaustiva

La función de búsqueda exhaustiva le permite detectar y agregar otros dispositivos que están asociados con un dispositivo principal. Para llevar a cabo la búsqueda exhaustiva, debe asignar un perfil de credenciales para la tarea de búsqueda. Puede elegir realizar búsqueda exhaustiva mientras detecta el dispositivo principal o una vez que se haya detectado el dispositivo principal.

**NOTA:** La búsqueda exhaustiva puede resultar en un aumento en la duración del proceso de detección general.

La siguiente tabla muestra el dispositivo principal y sus dispositivos asociados que se detectan mediante la búsqueda exhaustiva.

**Tabla 32. El dispositivo principal y sus dispositivos asociados detectados por la búsqueda exhaustiva**

Dispositivo principal	Dispositivos asociados detectados por la búsqueda exhaustiva
Chasis	<ul style="list-style-type: none"> <li>· iDRAC*</li> <li>· Conmutadores de red</li> </ul>
Grupo de Storage PS Series	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Miembros de Storage PS Series</li> <li>· FluidFS de Storage PS Series</li> </ul>
Gabinete de Storage MD Series	<ul style="list-style-type: none"> <li>· JBOD</li> </ul>
Sistema de red: conmutador de administración	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Conmutadores miembro</li> </ul>
Dispositivos convergentes de escala web	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Máquina virtual de la controladora</li> <li>· Nodo (iDRAC / ESX)</li> </ul>

\* En la búsqueda exhaustiva del chasis, la detección de la iDRAC (servidores modulares) solo se admite para iDRAC7 o posterior.

**NOTA:** En búsqueda exhaustiva de un chasis, también se detectan los dispositivos de red asociados con el chasis. Sin embargo, solo puede recopilar información del sistema desde los dispositivos de red que admite SupportAssist Enterprise. Para obtener la lista de dispositivos de red compatibles, consulte la *Matriz de soporte de la versión de SupportAssist Enterprise 4.0* en .

# Correlación de dispositivos

Puede agregar (detectar) un servidor en SupportAssist Enterprise con el uso de la dirección IP del sistema operativo del host y la dirección IP de iDRAC del dispositivo. En tal caso, la página **Dispositivos** muestra dos listas separadas para el mismo dispositivo. SupportAssist Enterprise recibe alertas del dispositivo a través del sistema operativo y de iDRAC. Sin embargo, con fines operacionales, SupportAssist Enterprise correlaciona la dirección IP del sistema operativo y la dirección IP de iDRAC del dispositivo, y considera el dispositivo como un único elemento. Los siguientes son los comportamientos previstos cuando se correlaciona un dispositivo:

- Las alertas que se originan en el sistema operativo y en iDRAC se correlacionan y se crea un caso de soporte para la etiqueta de servicio del dispositivo.
- Cuando se recolecta información del sistema, la página **Dispositivos** muestra el mismo estado para ambas listas.
- En el caso de una recolección de información del sistema iniciada manualmente, la información del sistema se recopila a través de la lista del dispositivo seleccionada en la página **Dispositivos**. Por ejemplo, si se selecciona la lista del sistema operativo, la información del sistema se recopila a través del sistema operativo. Sin embargo, si SupportAssist Enterprise no puede conectarse al dispositivo mediante la dirección IP del sistema operativo, la información del sistema se recopila a través de iDRAC.
- Para las recolecciones periódicas y en la creación de casos: la información del sistema suele recopilarse a través del sistema operativo. Sin embargo, si SupportAssist Enterprise no puede conectarse al dispositivo mediante la dirección IP del sistema operativo, la información del sistema se recopila a través de iDRAC.

## Vista de asociación

La página **Dispositivos** admite dos tipos de vistas para mostrar la lista de dispositivos:

- Vista predeterminada: muestra todos los dispositivos disponibles como una lista.
- Vista de asociación: muestra todos los dispositivos disponibles como grupos en función de su asociación. Esta vista le permite ver un dispositivo principal y sus dispositivos asociados como un grupo.

En la siguiente tabla se enumera la agrupación de dispositivos en la vista de asociación:

**Tabla 33. Agrupación de dispositivos en la vista de asociación**

Dispositivo principal	Dispositivos asociados
Servidor	<ul style="list-style-type: none"><li>• iDRAC</li><li>• vCenter</li></ul>
Chasis	<ul style="list-style-type: none"><li>• iDRAC*</li><li>• Conmutadores de red</li></ul>
Grupo de Storage PS Series	<ul style="list-style-type: none"><li>• Miembros de Storage PS Series</li><li>• FluidFS de Storage PS Series</li></ul>
Gabinete de Storage MD Series	JBOD
Sistema de red: conmutador de administración	Conmutadores miembro
Dispositivos convergentes de escala web	<ul style="list-style-type: none"><li>• Máquina virtual de la controladora</li><li>• iDRAC</li></ul>

\*Sólo se muestra iDRAC7 o posterior en el nodo chasis.

**NOTA:** El inicio de una recopilación de información del sistema no es compatible con los siguientes dispositivos que podrían aparecer en la vista de asociación:

- **JBOD**
- **Miembros de Storage PS Series**
- **Conmutadores apilados**
- **Los dispositivos que se enumeran en SupportAssist Enterprise con un dirección IP con el valor 0.0.0.0**

# Detección de problemas de hardware en los dispositivos de almacenamiento conectados

Además de supervisar los servidores PowerEdge, SupportAssist Enterprise también puede procesar las alertas recibidas desde arreglos Storage MD Series que pueden estar conectados a un servidor. La creación de alertas desde un dispositivo de almacenamiento conectado se produce a través de la aplicación OpenManage Storage Services (OMSS) instalada en el servidor. Cuando permite que SupportAssist Enterprise instale automáticamente OMSA en el servidor, de manera predeterminada, también se instala OMSS. Si descarga e instala manualmente OMSA en el servidor, asegúrese de también instalar OMSS. De lo contrario, SupportAssist Enterprise no podrá detectar los problemas de hardware que pueden producirse en el dispositivo de almacenamiento conectado. Cuando se detecta un problema de hardware en un dispositivo de almacenamiento conectado, SupportAssist Enterprise crea automáticamente un caso de asistencia para el servidor asociado.

## Soporte para servidores de Dell EMC OEM

Cuando se agregan dispositivos preparados para Dell EMC OEM (ya sea hardware al que se le quitó o al que se le modificó la marca Dell EMC), se clasifican con el nombre de la marca modificada y no con el nombre de hardware Dell original. Todas las funcionalidades disponibles para los dispositivos estándares Dell EMC, tales como la administración de alertas, la creación de casos automática (cuando se ha validado el nivel de soporte en el momento de los incidentes de soporte como ProSupport Plus, ProSupport Flex para centro de datos, o ProSupport One para centro de datos) y los informes de ProSupport Plus están disponibles para dispositivos preparados para OEM. Para algunos dispositivos OEM, el nombre del modelo puede estar en blanco en la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise.

La creación de casos automática se admite mediante el servicio de soporte técnico de Dell EMC Enterprise y no está disponible para otros sistemas de administración de solicitudes de servicio de casos de soporte.

Al igual que con cualquier sistema que se modifica para soluciones de clientes, se recomienda verificar todas las funciones de SupportAssist Enterprise para asegurar un funcionamiento adecuado con esas modificaciones.

## Acceso a los registros de aplicaciones de SupportAssist Enterprise

### Sobre esta tarea

SupportAssist Enterprise guarda los eventos del sistema y mensajes de registro en las siguientes ubicaciones:

- registros var
- La carpeta de registros de implementación: `/var/lib/docker/volumes/saede_logs/_data`

Se crea un nuevo archivo de registro todos los días a las 11:59 p. m. según la zona horaria configurada en el sistema, y el registro se guarda en la carpeta de registros. El archivo de registro contiene información de registro para el día actual. Al final de cada día, el nombre del archivo de registro cambiará a `application.log <formato de fecha en aaaammdd>`. Si el archivo de registro tiene más de dos días se comprime automáticamente. Así podrá identificar el archivo de registro específico para una fecha concreta cuando se produzcan alertas. Por ejemplo, se podrán ver archivos de registro similares a los siguientes:

- `application.log`
- `application.log.20171101`
- `application.log.20171102.zip`
- `application.log.20171103.zip`

Los archivos de registro se eliminan del almacenamiento después de 30 días.

El archivo de registro contiene mensajes de registro que corresponden a los siguientes valores (o superiores) en el archivo `log4j.xml`: FATAL, ERROR, AVISO, INFO y DEPURAR, con los valores especiales de DESACTIVADO y TODO. El archivo `log4j.xml` está disponible en `/opt/dell/supportassist/config`. Un valor de ERROR en el archivo `log4j.xml` resulta en mensajes de registro de FATAL y ERROR, puesto que FATAL es un nivel superior a ERROR.

Para descargar los registros de la interfaz de usuario de SupportAssist Enterprise, inicie sesión en SupportAssist Enterprise y vaya a **Registros > Descargar registros**. Para obtener más información, consulte [Registros](#).

# Identificar la serie del servidor PowerEdge

Los servidores PowerEdge se representan como serie de servidores  $xnxx$  o  $yxnx$ , donde:

- $x$  denota los números del 0 al 9
- $n$  denota la serie del servidor
- $y$  denota las letras M, R y T. Las letras indican el tipo de servidor de la siguiente manera: M = Modular; R = Rack; T = Torre.

En la siguiente tabla, se proporciona información sobre las distintas series de servidores PowerEdge y su representación de modelo.

**Tabla 34. Ejemplos de servidor PowerEdge**

Series de servidores	Representación del modelo de servidor	Ejemplos de modelos de servidor
9. <sup>a</sup>	PowerEdge $x9xx$	PowerEdge 2900 PowerEdge 6950
10. <sup>a</sup>	PowerEdge $yx0x$	PowerEdge M600 PowerEdge R300 PowerEdge T105
11. <sup>a</sup>	PowerEdge $yx1x$	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
12. <sup>a</sup>	PowerEdge $yx2x$	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
13. <sup>a</sup>	PowerEdge $yx3x$	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730 PowerEdge FC630 PowerEdge T320
14. <sup>a</sup>	PowerEdge $yx4x$	PowerEdge R740 PowerEdge T640 PowerEdge M640 PowerEdge R7415 DSS 9620
15. <sup>o</sup>	PowerEdge $yx5x$	

## Administración de tormenta de eventos

SupportAssist Enterprise las condiciones de tormenta de eventos de una manera inteligente, lo que permite hasta nueve alertas diferentes realizadas desde un dispositivo dentro de un periodo 60 minutos. Sin embargo, si 10 o más alertas independientes se reciben desde un dispositivo, SupportAssist Enterprise coloca automáticamente el dispositivo en modo de mantenimiento. Modo de mantenimiento, se evita el procesamiento de alertas del dispositivo, lo que le permite hacer cambios a la infraestructura sin crear casos de asistencia innecesarios. Después de 30 minutos en el modo de mantenimiento, SupportAssist Enterprise elimina automáticamente el dispositivo del modo de mantenimiento y reanuda el procesamiento normal de alertas para el dispositivo. Para obtener más información sobre el modo de mantenimiento, consulte [Visión general del modo de mantenimiento](#).

# Configurar acceso sudo para SupportAssist Enterprise en un servidor que ejecuta Linux

En sistemas operativos Linux, los usuarios con acceso sudo podrían obtener privilegios administrativos para ejecutar ciertos comandos. Si ha agregado un dispositivo remoto en SupportAssist Enterprise mediante las credenciales de un usuario sudo, debe realizar los siguientes pasos para permitir que SupportAssist Enterprise supervise y recopile información del sistema desde el dispositivo.

## Requisitos previos

Asegúrese de que ha iniciado sesión en el dispositivo remoto como usuario con privilegios de raíz.

## Pasos

1. Abra la ventana de terminal.
2. Establezca la ruta de home directory para el usuario: escriba `useradd user_name -d /home` y pulse Enter.
3. Abra el archivo `/etc/sudoers`.
4. Inserte un signo de exclamación [!] en la línea requerida. Por ejemplo, `!requiretty`.
5. Agregue una de las siguientes opciones según sus preferencias:
  - `%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL`: para conceder permisos a todos los usuarios del grupo raíz.
  - `user_name ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL`: para conceder permisos a solo un usuario específico.
6. Guarde el archivo `/etc/sudoers`.

# Actualización de SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise comprueba si existen actualizaciones disponibles al iniciar sesión en SupportAssist Enterprise.

Si implementó SupportAssist Enterprise versión 4.0 o una versión posterior, se muestra un anuncio para las siguientes actualizaciones:

- Actualizaciones de docker: incluye revisiones o actualizaciones para los componentes del back-end.
- Actualizaciones del sistema operativo o del JRE: incluye actualizaciones de SUSE para el sistema operativo.
- Actualizaciones de configuración: incluye actualizaciones para la configuración del dispositivo y los archivos de política

**NOTA:** Para actualizar a SupportAssist Enterprise versión 4.0 o una versión posterior desde SupportAssist Enterprise versión 2.x, debe descargar e implementar SupportAssist Enterprise manualmente. Consulte [Descarga de SupportAssist Enterprise y Implementación de SupportAssist Enterprise](#).

Las siguientes opciones se muestran en el banner:

- **Descargar ahora:** Haga clic para descargar las actualizaciones a la carpeta local.
- **Actualizar ahora:** Se muestra una vez completada la descarga. Haga clic para instalar la actualización descargada.
- **NOTA:** Durante una actualización de cargador o del sistema operativo, se cierra su sesión de SupportAssist Enterprise. Después de que la actualización se complete, los servicios de SupportAssist Enterprise se reinician automáticamente.
- **Recordarme más tarde:** Haga clic para cerrar el banner. El banner se muestra solo cuando vuelve a iniciar sesión en SupportAssist Enterprise.
- **Más información:** proporciona detalles sobre las actualizaciones.