SupportAssist Enterprise Versão 2.0.50

Guia do usuário

DELL EMC

Notas, avisos e advertências

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

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

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

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

April 2020

Rev. A00

Índice

1 Visão geral 10
Novos recursos desta versão 10
Visão geral dos tipos de dispositivos com suporte 10
Como o SupportAssist Enterprise funciona 12
Funcionalidades do SupportAssist Enterprise disponíveis com contratos de serviço da Dell EMC 12
Informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise 13

2 Introdução ao SupportAssist Enterprise 15
Como configurar o SupportAssist Enterprise para o sistema local 15
Como configurar o SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos 16
Como avaliar o SupportAssist Enterprise 16
Download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise 17
Instalando ou atualizando o SupportAssist Enterprise 17
Requisitos mínimos para a instalação e o uso do SupportAssist Enterprise 18
Requisitos de hardware 18
Requisitos do software 19
Requisitos de rede 20
Como instalar o SupportAssist Enterprise 23
Considerações sobre o sistema operacional para instalação do SupportAssist Enterprise 23
Como instalar o SupportAssist Enterprise usando o pacote do instalador do SupportAssist Enterprise (Linux) 24
Instalação do SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalação do OpenManage Essentials 28
Upgrade do SupportAssist Enterprise 29
Como atualizar o SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalação do SupportAssist Enterprise 30
Como migrar para o SupportAssist Enterprise 30
Como usar o SupportAssist Enterprise sem registro 31
Registro do SupportAssist Enterprise 31
Configurar um sistema com SELinux ativado para receber alertas 34
Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise 34
Login no SupportAssist Enterprise 35
Sair do SupportAssist Enterprise 35

3 Como adicionar dispositivos 36
Métodos de adição de dispositivos 36
Tipos de dispositivos e dispositivos aplicáveis 37
Adicionar um servidor ou hypervisor 38
Como adicionar um iDRAC 41
Como adicionar um chassi 42
Adicionar um dispositivo de rede 44
Adicionar um storage array PowerVault 45
Como adicionar uma solução de armazenamento EqualLogic PS Series 46
Como adicionar uma solução de armazenamento Compellent SC Series 47
Adicionar um dispositivo Fluid File System NAS 48
Adicionar um software 49

Adicionar uma solução....50
Como adicionar uma máquina virtual....51
Recursos do SupportAssist Enterprise disponíveis para máquinas virtuais....52
Adicionar um dispositivo por duplicação....53

4 Como gerenciar regras de detecção de dispositivo....56
Criar regra de detecção de dispositivo....56
Exibir o painel de visão geral da regra de detecção do dispositivo....58
Editar a regra de detecção de dispositivos....59
Excluir regra de detecção de dispositivos....60
Executar a regra de detecção....60

5 Como visualizar casos e dispositivos....61
Como visualizar todos os casos de suporte....61
Visualizar casos de suporte para um dispositivo específico....62
Opções de gerenciamento de caso....63
Solicitar a suspensão de atividades do caso por 24 horas....64
Solicitar a retomada de atividades de suporte....65
Solicitar o fechamento de um caso de suporte....65
Visualizar o inventário de dispositivos....66
Visualizar o painel de visão geral do dispositivo....67
Como ordenar os dados exibidos....68

6 Como monitorar a integridade do local....69
Visualizar a integridade do local....70
Detalhes Atuais do SupportAssist Enterprise Hostname....70
Visão Geral Atual do SupportAssist....70
Validação de Inventário do Local....70
Conectividade da Rede....71
Visualização em Árvore de Extensões....71

7 Como usar extensões....72
Tipos de extensões....72
Suporte para configurar um adaptador ou Coletor remoto....72
Primeiros passos para adicionar dispositivos gerenciados por consoles de gerenciae....73
Visão geral de adaptadores....73
Configurar adaptador OpenManage Essentials....74
Configurar o adaptador do Microsoft System Center Operations Manager....76
Pacotes de gerenciamento para inventariar dispositivos gerenciados pelo Operations Manager....77
Configurar adaptador OpenManage Enterprise....78
Visualizar o painel de visão geral do adaptador....80
Visualizar dispositivos inventariados pelo adaptador....80
Sincronizar adaptador....80
Editar adaptador....81
Excluir adaptador....81
Tempo aproximado necessário para atribuir Perfil de Credencial....82
Visão geral de Remote Collectors....82
Requisitos mínimos para configuração de um Remote Collector....83
Configurar Remote Collector....86

Visualizar coletas para dispositivos associados a um Remote Collector..... 88
Visualizar o painel de visão geral do Remote Collector.....89
Visualizar dispositivos associados a um Remote Collector.....89
Editar Coletor remoto..... 90
Excluir Coletor remoto.....91

8 Agrupamento de dispositivos.....92
Grupos de dispositivos predefinidos..... 93
Visualizar grupos de dispositivos..... 93
Como criar um grupo de dispositivos.....93
Gerenciar dispositivos em um grupo de dispositivos..... 94
Gerenciar as credenciais de um grupo de dispositivos..... 95
Visualizar e atualizar informações sobre o grupo de dispositivos.....96
Excluir um grupo de dispositivos.....97

9 Gerenciamento de credenciais de dispositivos..... 98
Credenciais de contas.....98
Adicionar credenciais de conta..... 98
Reatribuir credenciais de contas..... 100
Editar credenciais de contas.....101
Excluir credenciais da conta..... 101
Perfis de credenciais.....102
Criar perfil de credenciais.....102
Atribuir perfil de credencial..... 103
Visualizar dispositivos associados a um perfil de credenciais..... 103
Editar perfil de credenciais.....104
Excluir perfil de credencial..... 104

10 Como validar o inventário de dispositivos.....106
Visualizar a página Validação de Inventário do Local.....106
Iniciar validação do inventário manualmente..... 107
Programar validação automática de inventário..... 107

11 Como manter a funcionalidade do SupportAssist Enterprise..... 109
Ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo..... 110
Executar detecção profunda.....111
Instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise..... 111
Configurar as definições de SNMP usando o SupportAssist Enterprise..... 112
Visualizar e atualizar informações de contato.....114
Visualizar e atualizar informações envio de peças.....114
Integrar o SupportAssist Enterprise com sua conta no TechDirect.....115
Definir as configurações do servidor proxy..... 116
Teste de conectividade..... 117
Visualizar o status de conectividade.....117
Realizar o teste de conectividade.....118
Testar a funcionalidade de criação de caso.....118
Limpar o log de eventos do sistema.....118
Atualização automática.....119
Ativar ou desativar atualizações automáticas..... 120

Excluir um dispositivo... 121

12 Como configurar notificações por e-mail... 123
Definir as configurações de notificação por e-mail... 123
Definir as configurações do servidor SMTP... 124
Tipos de notificações por e-mail... 124

13 Como ajustar as configurações de coleta... 127
Pré-requisitos para coleta de informações do sistema... 127
Habilitar ou desabilitar a coleta automática de informações do sistema na criação de caso... 128
Habilitar ou desabilitar coletas de lógica analítica... 128
Como ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos... 129
Habilitar ou desabilitar a coleta de informações de identidade... 129
Habilitar ou desabilitar a coleta de informações do sistema... 130
Ativar ou desativar o upload automático de coletas... 131
Habilitar ou desabilitar coletas de lógica analítica... 131

14 Como visualizar coletas... 132
Visualizar uma coleta da página Dispositivos... 133
Visualizar uma coleta da página Coletas... 134
Refinar coletas com base em um intervalo de datas... 134
Visualizador de configurações... 135
Tipos de registros... 136
Itens relatados em coletas periódicas de servidores... 136
Fazer download e visualizar uma coleta de vários dispositivos... 138
Visão geral das coletas de lógica analítica... 139
Fazer download da coleta de lógica analítica... 139

15 Como usar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema... 141
Configurar o SupportAssist para coletar e enviar informações do sistema... 141
Iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo... 142
Iniciar a coleta de informações do sistema a partir de vários dispositivos... 144
Fazer upload de uma coleta... 145
Fazer upload de uma coleta a partir de um local desconectado... 146

16 Compreenda o modo de manutenção... 147
Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global... 148
Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo... 148

17 Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise... 150
Funções do SupportAssist Enterprise e privilégios de usuário... 150
Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários... 152
Adicionar usuários a grupos de usuários do SupportAssist Enterprise - Windows... 152
Adicionar usuários a grupos de usuários do SupportAssist Enterprise - Linux... 152

18 Como ajustar manualmente as configurações de SNMP... 154
Configurar manualmente o destino de alerta de um servidor que executa o Linux... 154
Como configurar manualmente o destino de alerta de um servidor usando o arquivo de script em servidor que executa o Windows... 154

Como configurar manualmente o destino de alerta de um servidor que executa o Windows....155
Como configurar manualmente o destino de alerta de um servidor usando o arquivo de script em servidor que executa o Linux....156
Como configurar manualmente o destino de alerta de servidor que executa o Linux....157
Configurar manualmente o destino de alertas do iDRAC usando a interface Web....157
Configurar manualmente destino de alerta de dispositivo de rede....158

19 Como gerenciar alertas do SupportAssist Enterprise no TechDirect....159
Configurar o TechDirect para receber alertas do SupportAssist Enterprise....159
Configurar regras de alerta no TechDirect....160
Visualizar alertas do SupportAssist Enterprise no TechDirect....160
Alertas do SupportAssist....161
Ações sobre os alertas do SupportAssist....162

20 Outras informações úteis....163
Como monitorar problemas de hardware em servidores....163
Suporte para instalar ou atualizar o OMSA automaticamente....164
Suporte para ajuste automático das configurações de SNMP....165
Instalando patch para o SupportAssist Enterprise....165
Habilitar e desabilitar as configurações da interface API....166
Como entrar no TechDirect....166
Detecção profunda....167
Correlação de dispositivos....167
Exibição Associação....168
Detecção de problemas de hardware em dispositivos de armazenamento conectados....169
Suporte para dispositivos de OEM....169
Instalar Net-SNMP em um servidor que executa o Linux....169
Configurar acesso sudo para o SupportAssist Enterprise em servidor que executa o Linux....170
Como assegurar o êxito da comunicação entre o aplicativo SupportAssist Enterprise e o servidor do SupportAssist....170
Como acessar oos logos do aplicativo SupportAssist Enterprise....171
Manuseio de tempestade de eventos....171
Como acessar a ajuda contextual....171
Como visualizar as informações do produto do SupportAssist Enterprise....172
Como desinstalar o SupportAssist Enterprise....172
Desinstalar o SupportAssist Enterprise - Windows....172
Desinstalar o SupportAssist Enterprise - Linux....173
Desinstalar o SupportAssist Enterprise no modo silencioso - Linux....173
Identificar a série de servidor PowerEdge....173

21 Solução de problemas....175
Como instalar o SupportAssist Enterprise....175
Registro do SupportAssist Enterprise....176
Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise....176
Como fazer login no SupportAssist Enterprise....176
Não foi possível adicionar o dispositivo....177
Não foi possível adicionar o adaptador....179
Não foi possível adicionar o Remote Collector....179
Desconectado....179
OMSA não instalado....180

SNMP não configurado....180
Há uma nova versão do OMSA disponível....180
Não foi possível configurar o SNMP....180
Não foi possível verificar a configuração de SNMP....181
Não foi possível instalar o OMSA....181
Não foi possível verificar a versão do OMSA....181
OMSA não suportado....182
Não foi possível acessar o dispositivo....182
Não foi possível reunir informações do sistema....182
Espaço em disco insuficiente para reunir informações do sistema....184
Não foi possível exportar a coleta....184
Não foi possível enviar informações do sistema....184
Falha de autenticação....185
Falha ao apagar Registro de eventos do sistema....186
Limpar o log de eventos do sistema usando o iDRAC....186
Limpar o log de eventos do sistema usando o OMSA....187
Modo de manutenção....187
Atualização automática....187
Não foi possível editar as credenciais do dispositivo....187
Criação de caso automática....189
Tarefas agendadas....189
Serviços do SupportAssist Enterprise....190
Verificar o status dos serviços do SupportAssist Enterprise no Windows....190
Verificar o status dos serviços do SupportAssist Enterprise no Linux....191
Verificar o status dos serviços do SupportAssist Enterprise no Ubuntu e Debian....191
Não é possível visualizar as dicas de ferramentas no Mozilla Firefox....191
Outros serviços....192
Security (Segurança)....192
Logs....192

22 Interface do usuário do SupportAssist Enterprise....193
Assistente de registro do SupportAssist Enterprise....195
Bem-vindo....195
Configurações do proxy....195
Registro....196
Resumo....197
Página de login....197
Integridade do local....198
Página Casos....198
Página Dispositivos....200
Adicionar único dispositivo....203
Painel de visão geral do dispositivo....205
Janela Coleta de vários dispositivos....208
Painel Coleta de vários dispositivos....209
Validação de inventário do local....209
Status do teste de validação....209
Histórico de validação de inventário....210
Página Grupos de dispositivos....210
Gerenciar dispositivos....211
Criar ou editar grupo de dispositivos....211

Gerenciar Regra de Detecção de Dispositivo....213
Criar ou Editar Regra de Detecção de Dispositivo....213
Detalhes da Regra de Detecção....215
Status de iteração atual da Regra de Detecção....215
Atividade recente....216
Status atual versus anterior da Regra de Detecção....216
Gerenciar credenciais de contas....216
Adicionar credenciais de conta....217
Editar credenciais de contas....218
Gerenciar perfis de credenciais....219
Adicionar perfil de credencial....220
Editar perfil de credenciais....220
Página Coletas....221
Painel de visão geral da coleta....222
Coletas de lógica analítica....222
Extensões....223
Adaptadores....223
Remote Collectors....227
Configurações....230
Configurações do proxy....230
Preferências....231
Informações de contato....233
Login no TechDirect....235
Configurações do SMTP....235
Teste de conectividade de rede....236
Teste do SupportAssist Enterprise....236

23 Apêndice de códigos de erro....238

24 Documentos e recursos relacionados....261
Contato com o Suporte da Dell....262
Entre em contato com a Dell EMC para problemas de vendas, suporte técnico ou atendimento ao cliente. 262
Localize manuais e documentos....262

1

Visão geral

O SupportAssist Enterprise é um aplicativo que automatiza o suporte técnico para seu servidor, armazenamento e dispositivos de rede da Dell EMC. O SupportAssist Enterprise monitora seus dispositivos e detecta proativamente problemas de hardware que possam ocorrer. Quando um problema de hardware for detectado, o SupportAssist Enterprise abrirá automaticamente um caso de suporte com o suporte técnico e enviará a você uma notificação por e-mail. O SupportAssist Enterprise coleta automaticamente informações do estado do sistema necessárias para solução do problema e as envia em segurança para a Dell EMC. As informações do sistema coletadas ajudam o suporte técnico a fornecer a você uma experiência de suporte aprimorada, personalizada e eficiente. Entre os recursos do SupportAssist Enterprise, há também uma resposta proativa do suporte técnico para ajudar você a resolver o problema.

Além disso, o SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware que podem ocorrer em dispositivos que você estiver gerenciando, usando o OpenManage Essentials, o Microsoft System Center Operations Manager (SCOM) ou o OpenManage Enterprise.

Este documento fornece informações sobre como instalar e configurar o SupportAssist Enterprise para:

- Monitorar problemas de hardware em dispositivos
- Criar automaticamente um caso de suporte quando um problema for detectado
- Coletar e enviar informações do sistema a partir de seus dispositivos periodicamente e conforme a necessidade

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

Referências relacionadas

Informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise

Tópicos:

- Novos recursos desta versão
- Visão geral dos tipos de dispositivos com suporte
- Como o SupportAssist Enterprise funciona
- Funcionalidades do SupportAssist Enterprise disponíveis com contratos de serviço da Dell EMC
- Informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise

Novos recursos desta versão

- Coletas automática de lógica analítica dos dispositivos.
- Capacidade para filtrar dispositivos exibidos na página Dispositivos com base em seu status de monitoramento.
- Capacidade para visualizar a origem de onde um caso de suporte foi criado.

Visão geral dos tipos de dispositivos com suporte

O SupportAssist Enterprise é compatível com dispositivos de servidores, armazenamento e de rede da Dell EMC. Veja, a seguir, uma visão geral dos tipos de dispositivo que podem ser utilizados com o SupportAssist Enterprise.

NOTA: O SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware em dispositivos servidores Dell EMC, Dell EMC Networking, Storage MD Series e Storage PS Series. Para dispositivos de Storage MD Series, o monitoramento de problemas de hardware é suportado quando o dispositivo é adicionado diretamente ou através de adaptador OpenManage Essentials. Para dispositivos Storage PS Series, o monitoramento de problemas de hardware é suportado se o dispositivo for adicionado através de adaptador OpenManage Essentials. Para obter mais informações sobre os adaptadores, consulte Como usar extensões. A criação de casos automática é suportada somente para dispositivos que são monitorados pelo SupportAssist Enterprise.

NOTA: Os recursos do SupportAssist Enterprise disponíveis para um dispositivo variam de acordo com o contrato de serviço do dispositivo da Dell EMC. Os principais recursos do SupportAssist Enterprise estão disponíveis apenas para dispositivos com um serviço de contato ativo do ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou

ProSupport One for Data Center. Para obter um resumo dos recursos do SupportAssist Enterprise e contratos de serviço da Dell EMC, consulte Recursos do SupportAssist Enterprise disponíveis com os contratos de serviço da Dell EMC.

NOTA: O SupportAssist Enterprise pode não ser compatível com todos os modelos de dispositivos de um tipo de dispositivo suportado. Para obter a lista completa dos tipos e modelos de dispositivos suportados, consulte a *Matriz de Suporte do SupportAssist Enterprise Versão 2.0.50* https://www.dell.com/serviceabilitytools.

NOTA: Monitoramento remoto, criação de casos, e coleta periódica de informações do sistema dispositivos Storage SC Series é suportado através da solução SupportAssist que está disponível no dispositivo.

- Servidores
  - x9xx e gerações posteriores de servidores PowerEdge
  - Servidores PowerEdge C Series
  - Soluções escaláveis para datacenters
  - Dispositivos Storage NX
  - Dispositivos Storage DL
  - Servidores OEM-ready
- Armazenamento
  - Matrizes Storage PS Series (anteriormente EqualLogic)
  - Matrizes Storage MD Series (anteriormente PowerVault)
  - Matrizes Storage ME4 Series
  - Matrizes Storage SC Series (antriormente Compellent)
  - Dispositivos Network Attached Storage (NAS) Fluid File System (FluidFS)
  - Dispositivos de armazenamento OEM-ready
- Rede
  - Switches PowerConnect
  - Switches Force10
  - Switches Dell Networking
  - Switches Networking X-Series
  - Série Mobility de controladores sem fio de rede
  - Outros dispositivos de rede suportados (Brocade e Cisco)
- Chassi
  - PowerEdge FX2/FX2s
  - PowerEdge VRTX
  - PowerEdge M1000e
  - PowerEdge MX7000
- Software
  - HIT Kit / VSM for VMware
  - SAN HQ
  - vCenter
  - SCVMM
- Solução
  - Série XC de dispositivos hiperconvergentes para escala na Web

NOTA: Você pode também adicionar servidores que não são da marca Dell ou dispositivos que não são Dell Networking no SupportAssist Enterprise. Para esses servidores e dispositivos, apenas a coleta de informações de host é suportada.

Referências relacionadas

Identificar a série de servidor PowerEdge

Como o SupportAssist Enterprise funciona

Quando o SupportAssist Enterprise estiver instalado e os dispositivos a serem monitorados estiverem configurados corretamente, o SupportAssist Enterprise receberá um alerta sempre que eventos de hardware ocorrerem em qualquer dispositivo monitorado. Os alertas são recebidos são filtrados usando várias políticas para determinar se os alertas se qualificam para a criação de um novo caso de suporte ou para atualizar o caso de suporte existente. Todos os alertas qualificados são enviados de forma segura para o servidor do SupportAssist hospedado pela Dell EMC para a criação de um novo caso de suporte ou para atualizar o caso de suporte existente. Depois que o caso de suporte é criado ou atualizado, o SupportAssist Enterprise coleta informações do sistema do dispositivo que gerou o alerta e envia as informações de forma segura à Dell EMC. As informações do sistema são usadas pelo suporte técnico para solucionar o problema e fornecer uma solução adequada.

Você também pode usar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar apenas as informações do sistema de seus dispositivos para a Dell EMC. Por padrão, o SupportAssist Enterprise coleta e envia automaticamente informações do sistema de seus dispositivos em intervalos regulares e na criação de casos. Se necessário, você também pode iniciar manualmente a coleta e o upload das informações do sistema à Dell EMC.

NOTA: Para experimentar a criação automática de casos e os recursos de coleta de informações do sistema do SupportAssist Enterprise, você deve concluir o registro. Sem o registro, você só poderá usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta e o upload das informações do sistema dos seus dispositivos para a Dell EMC. Para obter mais informações sobre as restrições que se aplicam ao usar o SupportAssist Enterprise sem se inscrever, consulte Como usar o SupportAssist Enterprise sem registro.

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

NOTA: O SupportAssist Enterprise envia a você notificações de e-mail automáticas sobre casos de suporte, status de dispositivos, status da conectividade de rede e assim por diante. Para obter informações sobre as diferentes notificações por e-mail, consulte Tipos de notificação por e-mail.

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

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

NOTA: A conclusão do registro é um pré-requisito para receber todos os benefícios do SupportAssist Enterprise para seus dispositivos da Dell EMC. Para obter informações sobre como registrar-se no SupportAssist Enterprise, consulte Registrar-se no SupportAssist Enterprise.

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

Funcionalidade do SupportAssist Enterprise	Descrição	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center
Detecção proativa de falhas de hardware	O SupportAssist Enterprise recebe alertas para eventos de hardware que ocorrem em dispositivos monitorados e determina proativamente se os alertas indicam uma falha de hardware.	✔	✔	✔
Detecção preventiva de falhas de hardware	A análise inteligente das informações do sistema coletadas de um dispositivo monitorado é usada para prever falhas de hardware que possam ocorrer no futuro.	✘	✘	✔

Funcionalidade do SupportAssist Enterprise	Descrição	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center
Coleta automática de informações do sistema	As informações do sistema necessárias para a solução de um problema são automaticamente coletadas do dispositivo monitorado e enviadas de forma segura para a Dell EMC.	✔	✔	✔
Criação automatizada de caso de suporte	Quando uma falha de hardware é detectada proativamente ou preventivamente, uma solicitação de serviço é criada automaticamente com o suporte técnico.	✘	✔	✔
Notificação automatizada por e-mail	Um e-mail de notificação sobre o caso de suporte ou problema é enviado automaticamente aos contatos primário e secundário do SupportAssist Enterprise em sua empresa.	✘	✔	✔
Resposta proativa do suporte técnico	Um agente do suporte técnico entra em contato com você proativamente sobre o caso de suporte e ajuda a resolver o problema.	✘	✔	✔
Envio de peças proativo	Com base na análise das informações coletadas do sistema, se o agente do suporte técnico determinar que uma peça precisa ser substituída para resolver o problema, uma peça de reposição será enviada para você com base nas preferências de envio que você configurou no SupportAssist Enterprise.	✘	✔	✔

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

* A detecção preditiva de falhas de hardware é aplicável apenas a baterias, discos rígidos, backplanes e expansores de yx2x e geração posterior de servidores PowerEdge com PowerEdge RAID Controller (PERC) séries 5 a 10. A detecção preventiva de falhas de hardware só está disponível quando a coleta periódica automática e o upload de informações do sistema está habilitado no SupportAssist Enterprise.

Informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise

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

As informações criptografadas no log de informações do sistema coletadas e enviadas à Dell EMC contêm as seguintes categorias de dados:

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

Você também pode acessar e visualizar as informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre como visualizar as informações do sistema coletadas, consulte Visualizar as informações do sistema coletadas.

Por padrão, o SupportAssist Enterprise coleta informações do sistema de todos os dispositivos, independentemente do contrato de serviço dos dispositivos, e envia essas informações de forma segura para a Dell EMC. As informações do sistema são coletadas de um dispositivo de cada vez com base no dia de início da coleta predefinido e no tempo especificado na página Preferências.

NOTA: Se a política de segurança de sua empresa restringe o envio de algumas das informações do sistema coletadas para fora da rede de sua empresa, você pode configurar o SupportAssist Enterprise para excluir a coleta de determinadas informações do sistema de seus dispositivos. Para obter informações sobre a exclusão da coleta de determinadas informações do sistema, consulte Habilitar e desabilitar a coleta de informações de identidade e Habilitar e desabilitar a coleta de informações de software e do log do sistema.

2

Introdução ao SupportAssist Enterprise

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

Tópicos:

- Como configurar o SupportAssist Enterprise para o sistema local
- Como configurar o SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos
- Como avaliar o SupportAssist Enterprise
- Download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise.
- Instalando ou atualizando o SupportAssist Enterprise
- Requisitos mínimos para a instalação e o uso do SupportAssist Enterprise
- Como instalar o SupportAssist Enterprise
- Upgrade do SupportAssist Enterprise
- Como migrar para o SupportAssist Enterprise
- Como usar o SupportAssist Enterprise sem registro
- Registro do SupportAssist Enterprise
- Configurar um sistema com SELinux ativado para receber alertas
- Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise
- Login no SupportAssist Enterprise
- Sair do SupportAssist Enterprise

Como configurar o SupportAssist Enterprise para o sistema local

A instalação do SupportAssist Enterprise permite que você inicie a coleta e o upload de informações do sistema local (servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado). Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore o sistema local quanto à existência de problemas de hardware, você precisa concluir o registro e executar tarefas adicionais.

Para configurar o SupportAssist Enterprise para o sistema local:

1. Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise. Consulte Download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise.
2. Analise os requisitos para instalar o SupportAssist Enterprise. Consulte Requisitos mínimos para instalação e uso do SupportAssist Enterprise.
3. Instale o SupportAssist Enterprise. Consulte Instalar o SupportAssist Enterprise.
4. (Opcional) Conclua o registro do SupportAssist Enterprise. Consulte Registrar o SupportAssist Enterprise.

   CUIDADO: Concluir o registro é um pré-requisito para receber todos os benefícios do SupportAssist Enterprise. Sem o registro, você só poderá usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta de informações do sistema a partir dos seus dispositivos. Antes que o registro seja concluído, o SupportAssist Enterprise não poderá monitorar seus dispositivos quanto a problemas de hardware nem coletar automaticamente informações do sistema.
5. Execute as seguintes tarefas caso queira que o SupportAssist Enterprise monitore o sistema local para detectar problemas de hardware:
   a. Instale ou faça upgrade do OpenManage Server Administrator (OMSA) no sistema local. Consulte Instalar ou fazer upgrade do OMSA usando o SupportAssist Enterprise.
   b. Configure as definições do SNMP do sistema local. Consulte Configurar as definições do SNMP usando o SupportAssist Enterprise.
   c. Habilite o SupportAssist Enterprise para monitorar problemas de hardware que possam ocorrer no sistema local. Consulte Habilitar ou desabilitar o monitoramento de um dispositivo.
6. (Opcional) Atualize as informações de contato para incluir um contato secundário do SupportAssist Enterprise e um endereço de expedição de peças. Consulte Visualizar e atualizar informações de contato.

Como configurar o SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos

Adicionar um dispositivo remoto no SupportAssist Enterprise prepara o SupportAssist Enterprise para monitorar problemas de hardware e coletar informações do sistema desses dispositivos.

Para configurar o SupportAssist Enterprise para dispositivos remotos:

1. Conclua as etapas descritas em Como configurar o SupportAssist Enterprise para o sistema local.
2. (Opcional) Se você deseja gerenciar um conjunto de dispositivos como um grupo, crie um ou mais grupos de dispositivos de acordo com sua preferência. Consulte Agrupamento de dispositivos.
3. Adicione dispositivos remotos no SupportAssist Enterprise. Consulte Adicionar dispositivos.
4. (Opcional) Configure um adaptador para inventariar e adicionar dispositivos a partir do OpenManage Essentials, Microsoft System Center Operations Manager (SCOM) ou OpenManage Enterprise. Consulte Adaptadores.
5. (Opcional) Se você tiver mais de 4.000 dispositivos, configure Remote Collectors. Consulte Remote Collectors.
6. (Opcional) Se sua empresa utiliza um servidor SMTP (servidor de e-mail), ajuste as configurações do servidor SMTP no SupportAssist Enterprise. Consulte Definir configurações do servidor SMTP.
7. (Opcional) Se você quiser gerenciar alertas do SupportAssist Enterprise no TechDirect, configure o TechDirect. Consulte Como gerenciar alertas do SupportAssist Enterprise no TechDirect.

Como avaliar o SupportAssist Enterprise

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

Como avaliar o recurso de monitoramento

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

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

Você também pode desativar temporariamente o monitoramento de um dispositivo específico, colocando o dispositivo no modo de manutenção. Colocar um dispositivo no modo de manutenção garante que o SupportAssist Enterprise não processe alertas recebidos do dispositivo durante uma atividade de manutenção planejada. Para obter instruções sobre como colocar um dispositivo no modo de manutenção, consulte Habilitar e desabilitar o modo de manutenção no nível do dispositivo.

Se necessário, você pode desativar o SupportAssist Enterprise deixando de monitorar todos os seus dispositivos ao colocá-los no modo de manutenção. Para obter instruções sobre como colocar todos os seus dispositivos em modo de manutenção, consulte Habilitar e desabilitar o modo de manutenção no nível global.

Como avaliar o recurso de coleta de informações do sistema

Por padrão, o SupportAssist Enterprise coleta automaticamente informações do sistema de todos os dispositivos em intervalos regulares e também quando um caso de suporte é criado. As informações coletadas do sistema são, então, enviadas de forma segura à Dell EMC. Para obter informações sobre as informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise nos dispositivos, consulte Informações do sistema coletadas pelo SupportAssist Enterprise.

Você também pode visualizar as informações do sistema que são coletadas pelo SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre como visualizar os dados coletados, consulte Visualizar as informações do sistema coletadas.

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

- Você pode desativar a coleta de informações de identidade de todos os dispositivos. Consulte Habilitar e desabilitar a coleta de informações de identidade.
- Você pode desativar a coleta de informações de software e do log do sistema de determinados dispositivos. Consulte Habilitar ou desabilitar a coleta de informações do sistema.

- Você pode desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos. Consulte Habilitar ou desabilitar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos.
- Você pode desativar a coleta automática de informações do sistema quando um caso de suporte é criado. Consulte Habilitar ou desabilitar a coleta automática de informações do sistema.
- Você também pode impedir o upload de coletas. Consulte Desabilitar o upload automático de coletas.

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

Download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise.

Pré-requisitos

O sistema precisa ter conectividade com a Internet.

Sobre esta tarefa

A instalação do SupportAssist Enterprise é suportada por uma máquina virtual ou servidor PowerEdge executando um sistema operacional Windows ou Linux. Você pode baixar o pacote de instalação adequado dependendo do sistema operacional em execução no servidor no qual você deseja instalar o SupportAssist Enterprise.

Etapas

1. Vá para https://www.dell.com/supportassist.
2. Na seção **SupportAssist para sistemas empresariais**, clique em **Explorar**.
   A página SupportAssist para sistemas empresariais é exibida.
3. Na seção **SupportAssist para sistemas empresariais 2.0**, realize um dos procedimentos a seguir:
   - Para fazer o download do pacote de instalação para Windows, clique no link **Servidor de gerenciamento para Windows do SupportAssist Enterprise**.
   - Para fazer o download do pacote de instalação para Linux, clique no link **Servidor de gerenciamento para Linux do SupportAssist Enterprise**.

   A página Detalhes do Driver é exibida em uma nova janela do navegador.
4. Na seção **Formatos disponíveis** , clique em **Fazer download do arquivo**.

Resultados

É feito o download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise.

Instalando ou atualizando o SupportAssist Enterprise

Instalar o SupportAssist Enterprise permite que você receba os recursos de suporte automatizado para servidores, armazenamento e dispositivos de rede da Dell EMC.

- Se você estiver instalando o SupportAssist Enterprise pela primeira vez, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Instale o SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalação do SupportAssist Enterprise. Para obter mais informações, consulte Instalação do SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalação do SupportAssist Enterprise.
  - Instale o SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalação do OpenManage Essentials. Para obter mais informações, consulte Instalação do SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalação do OpenManage Essentials.
- Se você já tiver instalado o SupportAssist Enterprise versão 1.2 ou posterior, faça o upgrade para o SupportAssist Enterprise versão 2.0.50. Para obter mais informações, consulte Upgrade do SupportAssist Enterprise.

Requisitos mínimos para a instalação e o uso do SupportAssist Enterprise

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

Requisitos de hardware

Os requisitos de hardware para a instalação e o uso do SupportAssist Enterprise variam dependendo de:

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

Você pode instalar o SupportAssist Enterprise em uma máquina virtual (VM) ou em um servidor PowerEdge x9xx ou geração posterior.

NOTA: Para obter mais informações sobre os requisitos de hardware para instalar e usar o SupportAssist Enterprise, consulte o *Guia do Usuário do Dell EMC SupportAssist Enterprise Versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.

A tabela a seguir fornece um resumo dos requisitos mínimos de hardware do servidor no qual você deseja instalar o SupportAssist Enterprise.

Tabela 2. Requisitos mínimos para instalação e uso do SupportAssist Enterprise.

Dispositivos	Monitoramento	Coleta de informações do sistema	Processador	Memória instalada (RAM)	Disco rígido (espaço livre)
1	Não	Sim	1 núcleo	4 GB	1 GB
20	Sim	Sim	2 núcleos	4 GB	4 GB
Até 100	Sim	Sim	4 núcleos	8 GB	12 GB
Até 300	Sim	Sim	4 núcleos	8 GB	32 GB
Até 1000	Sim	Sim	8 núcleos	8 GB	60 GB
Até 4000	Sim	Sim	8 núcleos	16 GB	90 GB

NOTA: Você pode estender a capacidade de monitoramento e coleta do SupportAssist Enterprise para até 18.000 dispositivos configurando vários remote collectors.

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

NOTA: Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um ambiente virtual, os recursos de hardware do sistema, como processador, memória, e de E/S são compartilhados entre as máquinas virtuais. Portanto, mais recursos de hardware podem ser usados pela máquina virtual onde o SupportAssist Enterprise está instalado. Para obter o desempenho ideal, certifique-se de alocar processador e memória dedicados à VM conforme especificado nos requisitos de hardware para o SupportAssist Enterprise.

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

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

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

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

Dispositivos	Processador	Memória instalada (RAM)	Disco rígido (espaço livre)
Até 30 dispositivos	2 núcleos	4 GB	8 GB
Até 50 dispositivos	4 núcleos	8 GB	15 GB
Até 100 dispositivos	8 núcleos	8 GB	25 GB
Até 300 dispositivos	8 núcleos	16 GB	75 GB

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

Requisitos do software

Você pode instalar o SupportAssist Enterprise em um sistema operacional Windows ou Linux suportado. Depois de instalar o SupportAssist Enterprise, você pode visualizar a interface de usuário do SupportAssist Enterprise usando um navegador da Web. A seção abaixo fornece informações sobre os requisitos do sistema operacional para instalação e uso do SupportAssist Enterprise.

Requisitos do sistema operacional

As seções a seguir fornecem a lista de sistemas operacionais Windows e Linux que suportam a instalação do SupportAssist Enterprise.

NOTA: O SupportAssist Enterprise só pode ser instalado em sistemas operacionais com a arquitetura x86-64.

Sistemas operacionais Windows

- Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 Standard, Enterprise, e Datacenter
- Windows Server 2012 R2 Standard e Datacenter
- Windows Server 2012 Standard, Essentials, e Datacenter
- Windows Server 2016 Standard, Essentials, e Datacenter
- Windows Server 2019 Standard, Essentials, e Datacenter
- Windows 2008 Small Business Server
- Windows 2011 Small Business Server
- Windows Server Core 2012
- Windows Server Core 2012 R2
- Windows Server Core 2016
- Windows Server Core 2019

NOTA: O SupportAssist Enterprise também pode ser instalado em um controlador de domínio Microsoft Windows.

Sistemas operacionais Linux

- Red Hat Enterprise Linux 8.0
- Red Hat Enterprise Linux 7.*x*
- Red Hat Enterprise Linux 6.*x*
- Red Hat Enterprise Linux 5.*x*
- CentOS 7.*x*
- CentOS 6.*x*
- SUSE Linux Enterprise Server 15
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP2
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP3
- SUSE Linux Enterprise Server 12
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4
- Oracle Linux 7.*x*
- Oracle Linux 6.*x*
- Debian 7.*x*

- Debian 8.*x*
- Debian 9.*x*
- Ubuntu 14.*x*
- Ubuntu 16.04.*x*
- Ubuntu 18.04.*x*

NOTA: A instalação do SupportAssist Enterprise não é compatível com Red Hat Enterprise Linux 6.6.

Requisitos do navegador da web

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

- Internet Explorer 11 ou posterior
- Mozilla Firefox versão 31, ou mais recente
- Google Chrome 59 ou posterior
- Microsoft Edge 38 ou posterior

NOTA: Transport Layer Security (TLS) versão 1.2 ou posterior deve estar ativado no navegador da web.

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

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

Requisitos de rede

A seguir você encontra os requisitos de rede no sistema local (o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado) e nos dispositivos remotos.

- Conexão com a Internet — rede 1 GbE padrão ou mais rápida.
- O sistema local precisa ser capaz de comunicar-se com o servidor do SupportAssist hospedado pela Dell EMC ou pelo protocolo HTTPS.
- O sistema local deve ser capaz de conectar-se aos seguintes destinos:
  - **https://apidp.dell.com** e **https://api.dell.com** - endpoint do servidor SupportAssist hospedado pela Dell EMC.
  - **https://is.us.dell.com/*** - o servidor de upload de arquivo e serviços relacionados.
  - **https://downloads.dell.com/** — para download do OpenManage Server Administrator (OMSA) e também para receber novas informações de versão do SupportAssist Enterprise, arquivos de políticas, e arquivos de suporte ao produto.

    NOTA: A página downloads.dell.com page utiliza o fornecedor terceiro Akamai para oferecer uma experiência de download avançada.
  - **https://sa-is.us.dell.com/*** — para intgração com o TechDirect.

    NOTA: Durante o registro, o SupportAssist Enterprise verifica a conectividade com a Internet tentando se conectar a http://www.dell.com, que, em seguida, é redirecionado para https://www.dell.com.

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

Tabela 4. Requisitos de largura de banda de rede

Dispositivos	Monitoramento	Coleta de informações do sistema	Largura de banda da LAN*	Largura de banda da WAN*
1	Não	Sim	10 Mbps	5 Mbps
20	Sim	Sim	0,5 Gbps	10 Mbps
Até 100	Sim	Sim	0,5 Gbps	10 Mbps
Até 300	Sim	Sim	0,5 Gbps	10 Mbps
Até 1000	Sim	Sim	1 Gbps	20 Mbps
Até 4000	Sim	Sim	1 Gbps	20 Mbps

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

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

A figura a seguir ilustra a conectividade da porta de rede entre o SupportAssist Enterprise e outros dispositivos monitorados.

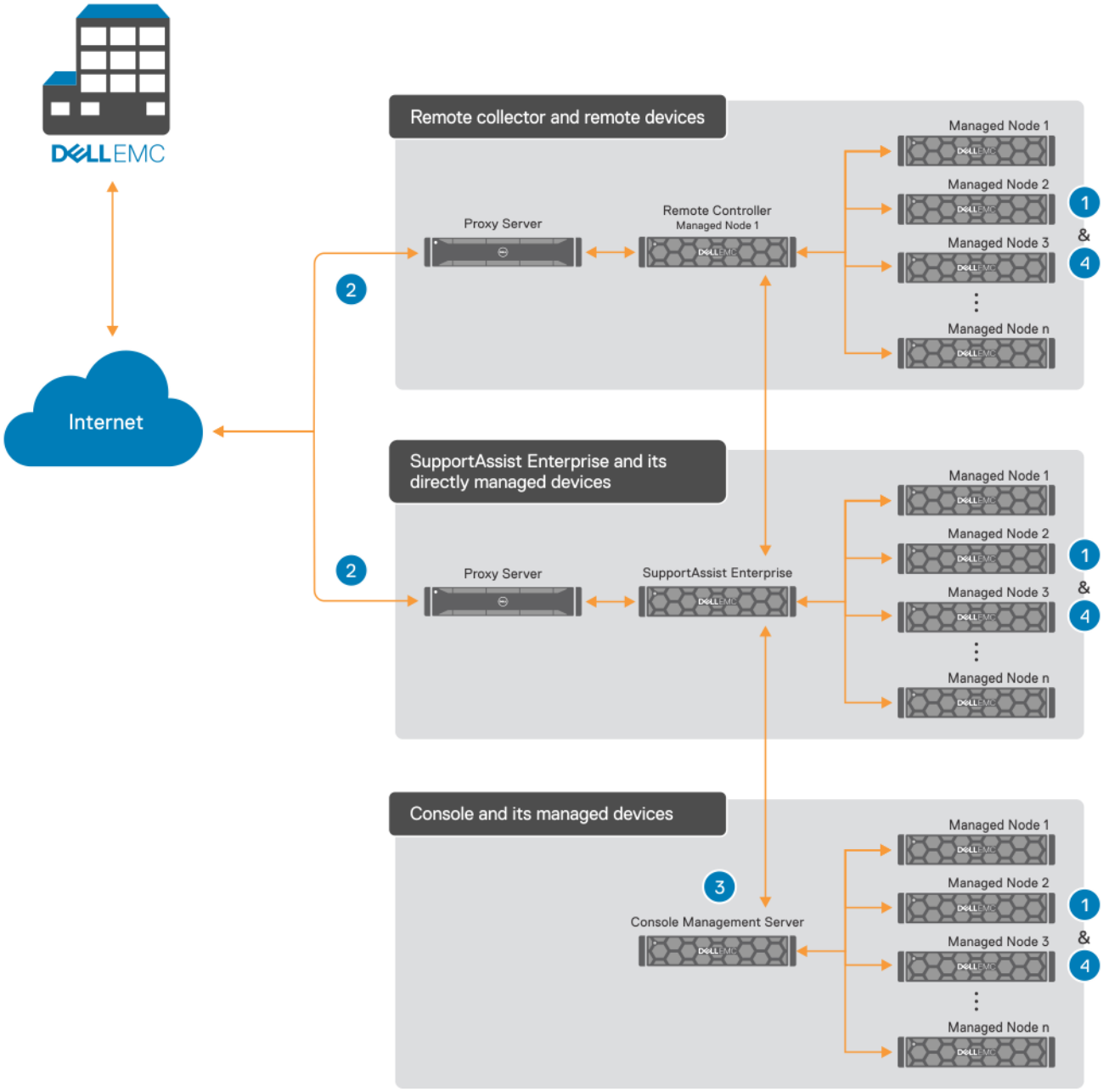

Figura 1. Dispositivos gerenciados

- 1 - Portas de rede necessários para a detecção de dispositivos e coleta de informações do sistema
- 2 - Portas de rede necessárias para o upload das informações do sistema coletadas (coleta)
- 3 - Portas de rede necessárias para adaptadores
- 4 - Portas de rede nos dispositivos para coleta de informações do sistema

A tabela a seguir lista as portas de rede necessárias para a detecção de dispositivos e coleta de informações do sistema.

Tabela 5. Portas de rede necessários para a detecção de dispositivos e coleta de informações do sistema

Dispositivo	Protocolo de descoberta e coleta	Porta
Servidor - Windows	WMI	135
Servidor - Linux	SSH	22
iDRAC	WSMan e REST	443

Dispositivo	Protocolo de descoberta e coleta	Porta
	Se você tiver o iDRAC9 com a versão 4.x do firmware instalado: • O protocolo WSMan é usado para configurar o destino de alertas do servidor • O protocolo REST é usado para enviar e receber informações do SupportAssist Enterprise	
ESX ou ESXi	SSH e VMware SDK	22 e 443
Matrizes Storage PS Series (anteriormente EqualLogic)	SNMPv2, SSH2 e FTP	161, 22 e 21
Matrizes Storage MD Series (anteriormente PowerVault)	SYMbolSDK	2463
Matrizes Storage ME4 Series	REST e SFTP	443 e 1022
Matrizes Storage SC Series (antriormente Compellent)	REST	3033
Dispositivos Network Attached Storage (NAS) Fluid File System (FluidFS)	SSH e FTP	22 e 44421
Switches PowerConnect	SNMP e SSH	22 e 161
Switches Force10	SNMP e SSH	161 e 22
Switches de rede	SNMP e SSH	22 e 161
Switches da série W	SNMP e SSH	22 e 161
PowerEdge FX2/FX2s	SSH	22
PowerEdge VRTX	SSH	22
PowerEdge M1000e	SSH	22
PowerEdge MX7000	REST	443
SAN HQ	WMI	135
HIT Kit / VSM for VMware	SSH	22
vCenter	HTTPS	443
SCVMM	WMI	135
Série XC de dispositivos hiperconvergentes para escala na Web	REST e SSH	9440 e 22
Máquina Virtual - Windows	WMI	135
Máquina Virtual - Linux	SSH	22

A tabela a seguir mostra as portas de rede necessárias para o upload das informações do sistema coletadas.

Tabela 6. Portas de rede necessárias para o upload as informações do sistema coletadas

Fonte	Destino	Porta
SupportAssist Enterprise	Servidor SupportAssist	443
	FUS (File Upload Server)	
	FRS (File Retrieval Service)	
Remote Collector	FUS (File Upload Server)	443
	FRS (File Retrieval Service)	

A tabela a seguir mostra as portas de rede necessárias para os adaptadores.

Tabela 7. Portas de rede necessárias para adaptadores

Fonte	Destino	Porta
SupportAssist Enterprise	Adaptador OpenManage Essentials	5700 (soquete web)
Adaptador OpenManage Essentials	OpenManage Essentials	443
SupportAssist Enterprise	Adaptador System Center Operations Manager	5700 (soquete web)
Adaptador System Center Operations Manager	System Center Operations Manager	Não aplicável (SCOM SDK)
SupportAssist Enterprise	OpenManage Enterprise	443

A tabela a seguir lista as portas de rede necessárias para coletar informações do sistema.

Tabela 8. Portas de rede nos dispositivos para coletar informações do sistema

Fonte	Destino	Porta
Matrizes Storage SC Series (antriormente Compellent)	SupportAssist Enterprise	5701, 5702, 5703 e 5704
Agente do SupportAssist no Servidor	SupportAssist Enterprise	5701, 5702, 5703 e 5704
Servidor (banda interna)	SupportAssist Enterprise	5701, 5702, 5703 e 5704

Como instalar o SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarefa

Você pode instalar o SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalador do SupportAssist Enterprise ou o pacote de instalador do OpenManage Essentials. As seções a seguir fornecem as instruções sobre como instalar o SupportAssist Enterprise nos sistemas operacionais Windows ou Linux.

NOTA: Para instalação do SupportAssist Enterprise em sistemas operacionais Linux apenas: Quando instalado em um sistema operacional Linux, servidores que executam um sistema operacional Windows só podem ser adicionados no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo iDRAC. Para obter mais instruções sobre como adicionar um iDRAC, consulte Como adicionar um iDRAC.

Considerações sobre o sistema operacional para instalação do SupportAssist Enterprise

Os recursos disponíveis no SupportAssist Enterprise variam de acordo com o sistema operacional no qual o SupportAssist Enterprise está instalado. Os recursos completos do SupportAssist Enterprise estarão disponíveis somente quando o SupportAssist Enterprise for instalado em um sistema operacional Windows. A tabela a seguir fornece uma comparação dos recursos disponíveis quando o SupportAssist Enterprise é instalado em um sistema operacional Windows ou Linux.

Tabela 9. Recursos disponíveis com base no sistema operacional no qual o SupportAssist Enterprise está instalado

Recurso	Windows	Linux
Suporte máximo de dispositivos	Até 18.000 dispositivos	Até 18.000 dispositivos
Como adicionar dispositivos	A adição de todos os tipos de dispositivos é suportada	A adição de todos os tipos de dispositivos é suportada, exceto para: • Servidores que executam o Windows • SCVMM • SAN HQ

Recurso	Windows	Linux
Como instalar ou atualizar o OMSA em um servidor remoto por meio do SupportAssist Enterprise	Suportado em sistemas operacionais Windows e Linux	Suportado apenas em sistemas operacionais Linux
Configure os remote collectors para permitir que um dispositivo remoto colete e faça o upload de informações do sistema para a Dell EMC	Com suporte	Com suporte
Configure adaptadores para inventário e adicione dispositivos gerenciados pelo OpenManage Essentials, Microsoft System Center Operations Manager ou OpenManage Enterprise	Com suporte	Suportado (Aapenas para OpenManage Enterprise)

NOTA: Para obter mais informações sobre como configurar adaptadores e Remote Collectors, consulte Como usar extensões.

Como instalar o SupportAssist Enterprise usando o pacote do instalador do SupportAssist Enterprise (Linux)

Instalar o SupportAssist Enterprise no Windows

Pré-requisitos

- Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise para sistemas operacionais Windows. Consulte Download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise.
- Faça login no sistema com privilégios de Administrador.
- O sistema precisa cumprir os requisitos para instalar o SupportAssist Enterprise. Consulte Requisitos mínimos para instalação e uso do SupportAssist Enterprise.

Etapas

1. Clique com o botão direito no pacote de instalação do SupportAssist Enterprise e, em seguida, clique em **Executar como administrador**.

   NOTA: O Microsoft User Access Control (UAC) exige que a instalação seja feita com privilégios elevados que são obtidos apenas por meio da opção Executar como administrador. Se você estiver conectado ao sistema como administrador, clique duas vezes no pacote de instalação para instalar o SupportAssist Enterprise. No entanto, certifique-se de marcar a caixa de diálogo Abrir arquivo - Aviso de segurança para prosseguir.

   A página **Preparando para Instalar** página é exibida por um breve período, e, em seguida, a página **Bem-vindo ao Instalador do SupportAssist Enterprise** é exibida.
2. Clique em **Avançar**.
   A página **Contrato de Licença** é exibida.

   NOTA: A instalação e o uso do SupportAssist Enterprise requer que você permita que a Dell EMC salve determinadas Informações de identificação pessoal (PII), como suas informações de contato, credenciais de dispositivo, etc. A instalação do SupportAssist Enterprise não pode prosseguir, a menos que você concorde em permitir que a Dell EMC salve suas PII.
3. Leia sobre as informações que o SupportAssist Enterprise coleta de dispositivos monitorados e selecione **Concordo**.
4. Leia o **Contrato de licença do usuário final da Dell**, selecione **Concordo**, e, em seguida, clique em **Avançar**.
   A pasta Pasta de destino página é mostrada.
5. A pasta de instalação padrão para o SupportAssist Enterprise é `<unidade onde está instalado o SupportAssist Enterprise>:\Arquivos de Programa\Dell\SupportAssist`. Se você desejar instalar o SupportAssist Enterprise em qualquer outro local, clique em **Procurar** e selecione uma pasta.
6. Clique em **Instalar**.

Se as portas padrão do SupportAssist Enterprise (9099 e 2424) já estiverem em uso, a página configurações de porta é exibida. Caso contrário, a página **Instalar o Dell SupportAssist Enterprise** será exibida e, logo depois, será exibida a página **Instalação concluída**.

NOTA: No Windows Server 2016, a caixa de diálogo Controle de Conta de Usuário pode ser exibida mais de uma vez enquanto o processo de instalação está em andamento.

7. Se a página Configurações de porta for exibida, execute uma das seguintes ações:
   - Certifique-se de que nenhum outro aplicativo esteja configurado para usar as portas 9099 e 2424.
   - Digite números de porta personalizados.

     NOTA: Certifique-se de que você digitou um número de porta válido que não esteja em uso e esteja dentro do intervalo 1025 a 65535.
8. Clique em **Concluir** para sair do instalador do SupportAssist Enterprise.
   A página de login do **SupportAssist Enterprise** será exibida em uma janela do navegador da web.

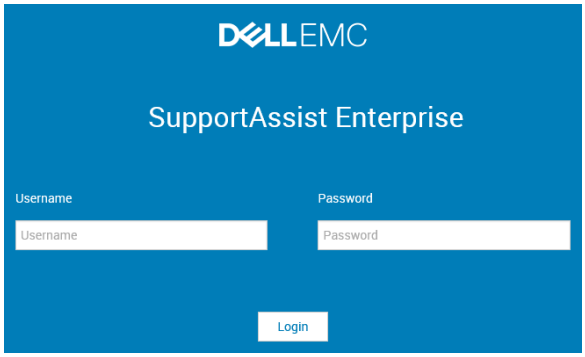

Figura 2. Página de login

NOTA: Se a inicialização do Serviço Dell SupportAssist levar mais tempo do que o esperado, será exibida uma mensagem de erro. Se este problema ocorrer, feche o navegador da web e tente acessar o SupportAssist Enterprise posteriormente. Para obter instruções sobre como acessar o SupportAssist Enterprise, consulte Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise.

NOTA: Se o sistema for um membro de um domínio, você precisa digitar o nome dde usuário do login no formato [Domínio\Nome de Usuário]. Por exemplo, `MyDomain\MyUsername`. Você também pode usar um ponto [.] para indicar o domínio local. Por exemplo, `.\Administrator`.

9. Digite o nome de usuário e a senha do sistema operacional Microsoft Windows e clique em **Login**.
   O **Assistente de instalação do SupportAssist Enterprise** é exibido.

   NOTA: O servidor ou a máquina virtual onde você instalou o SupportAssist Enterprise é automaticamente adicionado como um dispositivo.

Próximas etapas

(Opcional) Siga as instruções do **Assistente de Registro do SupportAssist Enterprise** para concluir o registro do SupportAssist Enterprise.

CUIDADO: Concluir o registro é um pré-requisito para receber todos os benefícios do SupportAssist Enterprise. Sem o registro, você só poderá usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta de informações do sistema a partir dos seus dispositivos. Antes que o registro seja concluído, o SupportAssist Enterprise não poderá monitorar seus dispositivos quanto a problemas de hardware nem coletar automaticamente informações do sistema.

Instalar o SupportAssist Enterprise no Windows Server Core

Pré-requisitos

- Você precisa estar registrado em um sistema que tenha PowerShell ISE versão 5.1 ou posterior.
- Você precisa estar registrado no sistema com privilégios de administrador.
- Você precisa ter o pacote de instalação do SupportAssist Enterprise para Windows.

Sobre esta tarefa

Você pode instalar o SupportAssist Enterprise remotamente acessando o sistema que executa o Windows Server Core.

Etapas

1. Abra a janela PowerShell ISE.
2. Digite `get-service winrm` e pressione Enter.
3. Digite `Enable-PSRemoting -force` e pressione Enter.
4. Digite `set-item wsman:\localhost\Client\TrustedHosts -value "<endereço IP do Sistema Operacional Windows Server Core>" -Force` e pressione Enter.
   Exemplo: set-item wsman:\localhost\Client\TrustedHosts -value "10.49.18.20" -Force
5. Digite `$TargetSession = New-PSSession -ComputerName "<endereço IP dp Sistema Operacional Windows Server Core>" -Credential ~\<Username>` e pressione Enter.
   exemplo: $TargetSession = New-PSSession -ComputerName "10.49.18.20" -Credential ~\Administrator
6. Digite `Enter-PSSession -ComputerName <HostName/enderelço IP do dispositivo Windows Server Core> -Credential ~\<Nome de usuário da máquina Windows Server Core>` e pressione Enter.
   Exemplo: Enter-PSSession -ComputerName "10.49.18.20" -Credential ~\Administrator
7. Digite a senha e pressione Enter.
8. Crie uma pasta
9. Digite `Exit` e pressione Enter para finalizar a conexão remota.
10. Para copiar o arquivo instalador para Windows Server Core, digite `Copy-Item -ToSession $TargetSession -Path" <Local onde o instalador do SupportAssist Enterprise está disponível>" -Destination" <destino>" -Recurse` e pressione Enter.
    Exemplo: Copy-Item -ToSession $TargetSession -Path "C:\Installer\SupportAssistEnterprise_2.0.10.exe" -Destination "C:\Users\Administrator\Documents\SupportAssistEnterprise_2.0.10.exe" -Recurse
11. Para ativar o login remoto, digite `set-ItemProperty -Path 'HKLM: \System\CurrentControlSet\Control\Terminal Server\WinStations\RDP-Tcp' -name "UserAuthentication" -Value 1` e pressione Enter.
12. Abra uma conexão de área de trabalho remota para o sistema que executa o Windows Server Core e execute o arquivo SupportAssist Enterprise installer.exe.

Instalar o SupportAssist Enterprise no Linux

Pré-requisitos

- Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise para sistemas operacionais Linux. Consulte Download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise.
- Faça login no sistema com privilégios de raiz.
- O Net-SNMP precisa estar instalado no sistema. Para obter informações sobre como instalar o Net-SNMP, consulte Como instalar o Net-SNMP (somente Linux).

  NOTA: Se você optar por instalar o Net-SNMP depois de instalar o SupportAssist Enterprise, certifique-se de executar o arquivo de script, `snmptrapdServiceConfiguration.sh`, depois de instalar o Net-SNMP. O arquivo de script estará disponível em `/opt/dell/supportassist/scripts` após a conclusão da instalação do SupportAssist Enterprise.
- O sistema precisa cumprir os requisitos para instalar o SupportAssist Enterprise. Consulte Requisitos mínimos para instalação e uso do SupportAssist Enterprise.
- Se você estiver usando um emulador de terminal Linux, como PuTTY, para instalar remotamente o SupportAssist Enterprise, certifique-se de usar o PuTTY versão 0.63 ou posterior.
- Em sistemas operacionais Debian, certifique-se de que o pacote de locale `en_US.utf.8` está instalado.
  - Se os locales não estiverem instalados, use o comando `apt-get install locales` para instalar os locales.
  - Se algum outro locale estiver instalado, você pode instalar o locale `en_US.utf.8` usando o comando `dpkg-reconfigure locales`.

Etapas

1. Abra a janela do terminal no sistema que está executando o sistema operacional Linux.
2. Navegue até a pasta onde o pacote de instalação do SupportAssist Enterprise está disponível.
3. Execute uma das seguintes etapas:

- Digite `chmod 744 supportassistenterprise_2.x.x.bin` e pressione Enter.
- Digite `chmod +x supportassistenterprise_2.x.x.bin` e pressione Enter.

4. Digite `./supportassistenterprise_2.x.x.bin` e pressione Enter.
   A mensagem **Bem-vindo ao instalador do SupportAssist Enterprise** é exibida.
5. Para continuar, digite `c`.
   O **Contrato de licença do SupportAssist Enterprise** é exibido.
6. Leia o contrato de licença e digite `y` para iniciar a instalação.
   Se as portas SupportAssist Enterprise padrão (9099 e 2424) já estiverem em uso, você precisará certificar-se de que as portas não estão em uso ou informar números de porta personalizados. Além disso, a página de login do **SupportAssist Enterprise** se abre em uma janela do navegador.

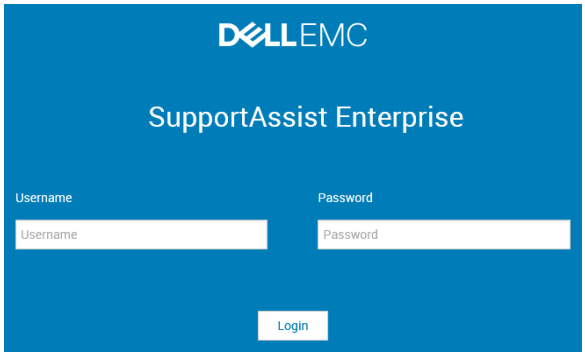

Figura 3. Página de login

NOTA: A instalação e o uso do SupportAssist Enterprise requer que você permita que a Dell EMC salve determinadas Informações de identificação pessoal (PII), como suas informações de contato, credenciais de dispositivo, etc. A instalação do SupportAssist Enterprise não pode prosseguir, a menos que você concorde em permitir que a Dell EMC salve suas PII.

NOTA: Se você estiver usando um emulador de terminal Linux, como PuTTY, para instalar remotamente o SupportAssist Enterprise, a página de login do SupportAssist Enterprise não será exibida. Nesse cenário, você precisará acessar a página de login do SupportAssist Enterprise usando um dos seguintes métodos:

- **Faça login em um sistema remoto e acesse os seguintes endereços web usando um navegador:**

  `https://<endereço IP ou nome do host do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado>:5700/SupportAssist`

  Você só poderá acessar o SupportAssist Enterprise de um sistema remoto se a porta 5700 estiver aberta na rede.
- **Faça login no sistema local e acesse o seguinte endereço web usando um navegador da web:**

  `http://localhost:9099/SupportAssist`

  Se você inseriu um número de porta personalizado, deverá trocar 9099 pelo número de porta personalizado no endereço da Web.

NOTA: Em determinados sistemas operacionais Linux, os serviços do SupportAssist Enterprise podem não iniciar automaticamente depois que a instalação for concluída. Para resolver o problema, edite o arquivo `/etc/hosts` para incluir as entradas de localhost. Por exemplo, 127.0.0.1 localhost.

7. Se você for avisado de que as portas padrão do SupportAssist Enterprise estão em uso, execute uma das ações a seguir e pressione y.
   - Certifique-se de que nenhum outro aplicativo esteja configurado para usar as portas 9099 e 2424.
   - Digite números de porta personalizados.

     NOTA: Certifique-se de que você digitou um número de porta válido que não esteja em uso e esteja dentro do intervalo 1025 a 65535.
8. Digite o nome de usuário e a senha de um usuário com privilégios de raiz no sistema em que o SupportAssist Enterprise está instalado e, em seguida, clique em **Login**.
   O **Assistente de instalação do SupportAssist Enterprise** é exibido.

Próximas etapas

(Opcional) Siga as instruções do Assistente de Registro no SupportAssist Enterprise para concluir o registro do SupportAssist Enterprise.

CUIDADO: Concluir o registro é um pré-requisito para receber todos os benefícios do SupportAssist Enterprise. Sem o registro, você só poderá usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta de informações do sistema a partir dos seus dispositivos. Antes que o registro seja concluído, o SupportAssist Enterprise não poderá monitorar seus dispositivos quanto a problemas de hardware nem coletar automaticamente informações do sistema.

Instalar o SupportAssist Enterprise no Linux no modo silencioso

Pré-requisitos

- Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise para sistemas operacionais Linux.
- Faça login no sistema com privilégios de raiz.
- O Net-SNMP precisa estar instalado no sistema. Para obter informações sobre como instalar o Net-SNMP, consulte Instalar o Net-SNMP (somente Linux).

  NOTA: Se você optar por instalar o Net-SNMP depois de instalar o SupportAssist Enterprise, certifique-se de executar o arquivo de script, `snmptrapdServiceConfiguration.sh`, depois de instalar o Net-SNMP. O arquivo de script estará disponível em `/opt/dell/supportassist/scripts` após a conclusão da instalação do SupportAssist Enterprise.
- O sistema precisa cumprir os requisitos para instalar o SupportAssist Enterprise. Consulte Requisitos mínimos para instalação e uso do SupportAssist Enterprise.
- Em sistemas operacionais Debian, certifique-se de que o pacote de locale `en_US.utf.8` está instalado.
  - Se os locales não estiverem instalados, use o comando `apt-get install locales` para instalar os locales.
  - Se algum outro locale estiver instalado, você pode instalar o locale `en_US.utf.8` usando o comando `dpkg-reconfigure locales`.

Etapas

1. Abra a janela do terminal no sistema que está executando o sistema operacional Linux.
2. Navegue até a pasta onde o pacote de instalação do SupportAssist Enterprise está disponível.
3. Execute uma das seguintes etapas:
   - Digite `chmod 744 supportassistenterprise_2.x.x.bin` e pressione Enter.
   - Digite `chmod +x supportassistenterprise_2.x.x.bin` e pressione Enter.
4. Digite `./supportassistenterprise_2.x.x.bin silent` e pressione Enter.

Próximas etapas

(Opcional) Siga as instruções do Assistente de Registro no SupportAssist Enterprise para concluir o registro do SupportAssist Enterprise.

CUIDADO: Concluir o registro é um pré-requisito para receber todos os benefícios do SupportAssist Enterprise. Sem o registro, você só poderá usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta de informações do sistema a partir dos seus dispositivos. Antes que o registro seja concluído, o SupportAssist Enterprise não poderá monitorar seus dispositivos quanto a problemas de hardware nem coletar automaticamente informações do sistema.

Instalação do SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalação do OpenManage Essentials

Pré-requisitos

- O sistema precisa ter conectividade com a Internet.
- Você precisa ter direitos de administrador no sistema.
- A porta 443 deve estar aberta no firewall para acesso:
  - **https://apidp.dell.com**
  - **https://api.dell.com/**
  - **https://is.us.dell.com/***

- **https://downloads.dell.com/**
- **https://sa-is.us.dell.com/***

NOTA: Se a instalação do SupportAssist Enterprise não for bem-sucedida, execute uma das seguintes opções:

- **Tente novamente a instalação. Para tentar a reinstalação, clique com o botão direito do mouse no arquivo SupportAssistSetup.exe disponível em <Unidade do sistema>:\Arquivos de Programas\Dell\SysMgt\Essentials \SupportAssistSetup ou na pasta de instalação personalizada do OpenManage Essentials e selecione Executar como administrador.**
- **Faça download do pacote de instalação do SupportAssist Enterprise e instale-o no servidor que executa o OpenManage Essentials ou em qualquer outro servidor.**

Etapas

1. Extraia o pacote de instalação do OpenManage Essentials para uma pasta situada no sistema.
2. Na pasta para onde você extraiu o pacote de instalação, clique duas vezes no arquivo `Autorun.exe`.
   A janela **Instalação do Dell EMC OpenManage** é exibida.
3. Se o OpenManage Essentials versão 2.5 não estiver instalado no sistema, certifique-se de que **Dell EMC OpenManage Essentials** esteja selecionado.
4. Selecione **Dell EMC SupportAssist Enterprise** e, em seguida, clique em **Instalar**.
   Se você tiver selecionado **Dell EMC OpenManage Essentials** e **Dell EMC SupportAssist Enterprise**, a instalação do OpenManage Essentials está concluída e o SupportAssist Enterprise está instalado. Os pré-requisitos do sistema para instalação do SupportAssist Enterprise são verificados. Se os pré-requisitos do sistema forem cumpridos, a mensagem **Bem-vindo ao instalador do Dell EMC SupportAssist Enterprise** é exibida.
5. Clique em **Avançar**.
   A janela **Contrato de licença** é exibida.
6. Leia os termos dos requisitos de comunicação e clique em **Concordo**.

   NOTA: A instalação do SupportAssist Enterprise precisa que você permita que a Dell EMC salve determinadas Informações de identificação pessoal (PII), como suas informações de contato, credenciais de administrador dos dispositivos a serem monitorados etc. A instalação do SupportAssist Enterprise não pode prosseguir, a menos que você permita que a Dell EMC salve suas PII.
7. Leia o contrato de licença de software, clique em **Concordo** e, em seguida, clique em **Avançar**.
   A janela **Instalação do SupportAssist Enterprise** é exibida por um breve período e, em seguida, é exibida a janela **Instalação concluída**.
8. Clique em **Concluir**.

Próximas etapas

(Opcional) Siga as instruções do Assistente de Registro no SupportAssist Enterprise para concluir o registro do SupportAssist Enterprise.

CUIDADO: Concluir o registro é um pré-requisito para receber todos os benefícios do SupportAssist Enterprise. Sem o registro, você só poderá usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta de informações do sistema a partir dos seus dispositivos. Antes que o registro seja concluído, o SupportAssist Enterprise não poderá monitorar seus dispositivos quanto a problemas de hardware nem coletar automaticamente informações do sistema.

Upgrade do SupportAssist Enterprise

Se estiver usando a versão 2.0.21 ou 2.0.30 do SupportAssist Enterprise e a atualização automática estiver ativada, a versão 2.0.50 do SupportAssist Enterprise será instalada automaticamente e será exibida uma mensagem apropriada. Mas, se estiver usando versão do SupportAssist Enterprise superior ou igual a 1.2, mas inferior a 2.0.21, você deve fazer upgrade para a versão 2.0.30 do SupportAssist Enterprise e, em seguida, fazer upgrade para a versão 2.0.50.

Você também pode fazer upgrade para a versão 2.0.50 usando o pacote de instalação da versão 2.0.50 do SupportAssist Enterprise disponível em https://www.dell.com/supportassist.

NOTA: Antes de fazer upgrade do SupportAssist Enterprise, certifique-se de que o SupportAssist Enterprise não esteja aberto em qualquer janela do navegador da web.

Como atualizar o SupportAssist Enterprise usando o pacote de instalação do SupportAssist Enterprise

Pré-requisitos

O sistema precisa ter conectividade com a Internet.

Etapas

1. Clique com o botão direito do mouse no pacote de instalação do SupportAssist Enterprise e selecione **Executar como administrador**.

   NOTA: O UAC exige que a instalação seja feita com privilégios elevados que são obtidos apenas através da opção Executar como administrador. Se você estiver conectado ao sistema como administrador, clique duas vezes no pacote de instalação para instalar o SupportAssist Enterprise. No entanto, certifique-se de clicar em Executar na caixa de diálogo Abrir arquivo - Aviso de segurança para prosseguir.

   A janela Assistente de instalação do Dell SupportAssist Enterprise é exibida.
2. No prompt **Esta configuração executará um upgrade do "Dell SupportAssist Enterprise". Deseja continuar?,** clique em **Sim**. A janela Preparação para instalar é rapidamente exibida e janela Retomar o Assistente de instalação para o SupportAssist Enterprise é exibida.
3. Clique em **Atualizar**.
   Se as portas padrão do SupportAssist Enterprise (9099 e 2424) já estiverem em uso, a página configurações de porta é exibida. Além disso, a janela Assistente de instalação concluído será exibida.
4. Se a página Configurações de porta for exibida, execute uma das seguintes ações:
   - Certifique-se de que nenhum outro aplicativo esteja configurado para usar as portas 9099 e 2424.
   - Digite números de porta personalizados.

     NOTA: Certifique-se de que você digitou um número de porta válido que não esteja em uso e esteja dentro do intervalo 1025 a 65535.
5. Clique em **Concluir**.

   Se você criou grupos de dispositivos e credenciais do grupo de dispositivos antes da atualização, ocorrerão as seguintes alterações:
   - As credenciais do grupo de dispositivos são salvas como Contas de credencial e Perfis de credencial. No entanto, se as credenciais individuais e as credenciais do grupo de dispositivos foram configuradas para dispositivos dentro do grupo de dispositivos, apenas as credenciais individuais do dispositivo serão aplicadas a esses dispositivos após a atualização. Se necessário, você pode selecionar esses dispositivos e aplicar os perfis de credencial criados.
   - As Contas de credencial não são criadas para as credenciais individuais do dispositivo existentes. Se os dispositivos dentro do grupo de dispositivos foram configurados com credenciais individuais, as credenciais individuais serão salvas e aplicadas nos dispositivos.

   NOTA: Após fazer o upgrade de uma versão não registrada do SupportAssist, as coletas que você iniciar manualmente não serão carregadas automaticamente. Para garantir que essas coletas sejam automaticamente carregadas, habilite as configurações de carregamento automático de coletas na página Preferências.

   NOTA: Se uma versão mais recente do adaptador ou Coletor Remoto estiver disponível, o adaptador ou Coletor Remoto também será atualizado durante a atualização do SupportAssist Enterprise.

   NOTA: Se versão anterior no SupportAssist Enterprise tiver sido instalada em um caminho da pasta personalizado, a versão atualizada do SupportAssist Enterprise será também instalada no mesmo caminho de pasta personalizado.

Como migrar para o SupportAssist Enterprise

Se você já estiver usando o SupportAssist para OpenManage Essentials ou o SupportAssist para o Microsoft System Center Operations Manager, poderá migrar para o SupportAssist Enterprise. Quando você migra para o SupportAssist Enterprise, os dispositivos, casos, credenciais do dispositivo, grupos de usuários e configurações são também migrados.

NOTA: A migração direta d SupportAssist para OpenManage Essentials ou do SupportAssist para Microsoft System Center Operations Manager para o SupportAssist Enterprise versão 2.0.1 não é suportada. Se necessário, migre para o SupportAssist Enterprise versão 1.1 ou 1.2 e, em seguida, faça o upgrade para o SupportAssist Enterprise versão 2.0.1.

Para obter informações sobre como migrar para o SupportAssist Enterprise versão 1.1 ou 1.2, consulte o Guia do Usuário do *SupportAssist Enterprise versão 1.2* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.

Como usar o SupportAssist Enterprise sem registro

A inscrição no SupportAssist Enterprise é um pré-requisito para receber todos os benefícios do SupportAssist Enterprise e para usar todos os recursos disponíveis. Você também pode usar o SupportAssist Enterprise sem se inscrever. Contudo, apenas algumas capacidades ou recursos do SupportAssist Enterprise estarão disponíveis sem a inscrição. A tabela a seguir fornece um resumo da disponibilidade de recursos ou funções sem registro.

Tabela 10. Disponibilidade de funções ou recursos sem registro

Funções ou recursos disponíveis	Funções ou recursos indisponíveis
• Adicionar dispositivos • Inicie manualmente a coleta e o upload das informações do sistema para a Dell EMC a partir de um único dispositivo ou vários dispositivos	• Monitorar problemas de hardware em dispositivos • Criação automática de casos na detecção do problema • Coleta periódica automática de informações do sistema • Visualizar casos de suporte que estejam abertos para os dispositivos • Atualizar informações de contato e de envio de peças • Configurar o adaptador • Configurar Remote Collector • Configurar o envio automatizado de peças

NOTA: A inscrição no SupportAssist Enterprise é opcional. No entanto, é recomendável que você conclua a inscrição para receber todos os benefícios dos recursos de suporte automatizados do SupportAssist Enterprise.

Registro do SupportAssist Enterprise

Pré-requisitos

- Se o servidor no qual você instalou o SupportAssist Enterprise se conecta à Internet por um servidor proxy, confira se você tem as informações do servidor proxy.
- Verifique se você possui os detalhes do contato que deseja atribuir como seu contato primário para o SupportAssist Enterprise.

Sobre esta tarefa

CUIDADO: Concluir o registro é um pré-requisito para receber todos os benefícios do SupportAssist Enterprise. Sem o registro, você só poderá usar o SupportAssist Enterprise para iniciar manualmente a coleta de informações do sistema a partir dos seus dispositivos. Antes que o registro seja concluído, o SupportAssist Enterprise não poderá monitorar seus dispositivos quanto a problemas de hardware nem coletar automaticamente informações do sistema.

O **Assistente de registro do SupportAssist Enterprise** orientará você durante a definição das configurações do servidor proxy (se aplicável) e a conclusão do registro. O assistente de registro é exibido quando você faz login no SupportAssist Enterprise pela primeira vez. Se você não concluir o registro ou ignorá-lo, o banner **O SupportAssist Enterprise não está registrado** será exibido na parte superior da página. Você pode clicar no link **Registrar agora** para abrir o assistente de registro e concluir o registro.

NOTA: Você também pode clicar em Registrar na página Sobre ou no assistente de adição de dispositivos para abrir o Assistente de registro do SupportAssist Enterprise.

NOTA: No Internet Explorer, se o recurso Configuração de segurança aprimorada do Internet Explorer estiver ativado, o Assistente de registro do SupportAssist Enterprise não será exibido.

Etapas

1. Na página **Bem-vindo**, clique em **Avançar**.
   O SupportAssist Enterprise verifica a conectividade com a Internet tentando se conectar a **http://www.dell.com**, que, em seguida, é redirecionado para **https://www.dell.com**.

- Se o SupportAssist Enterprise conseguir estabelecer conexão com a Internet, a página **Registro** será exibida.
- Se o SupportAssist Enterprise não conseguir estabelecer conexão com a Internet, uma mensagem solicitará que você confirme se o sistema se conecta à Internet por meio de um servidor proxy. Se você clicar em **Sim**, a página **Configurações de proxy** será exibida.

Se o sistema se conectar à Internet diretamente, mas o problema de conectividade com a Internet persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.

2. Se a página **Configurações de proxy** for exibida:
   a) No campo **Endereço**, digite o endereço IP ou o nome do host do servidor proxy.
   b) No campo **Porta**, digite o número da porta do servidor proxy.
   c) Se um nome de usuário e senha forem necessários para se conectar ao servidor proxy, selecione **Requer autenticação** e digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.
   d) Clique em **Avançar**.

   O SupportAssist Enterprise verifica a conectividade com a Internet por meio do servidor proxy. Se a conexão for bem-sucedida, a página **Registro** será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro será exibida. Se o problema de conectividade com o servidor proxy persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.

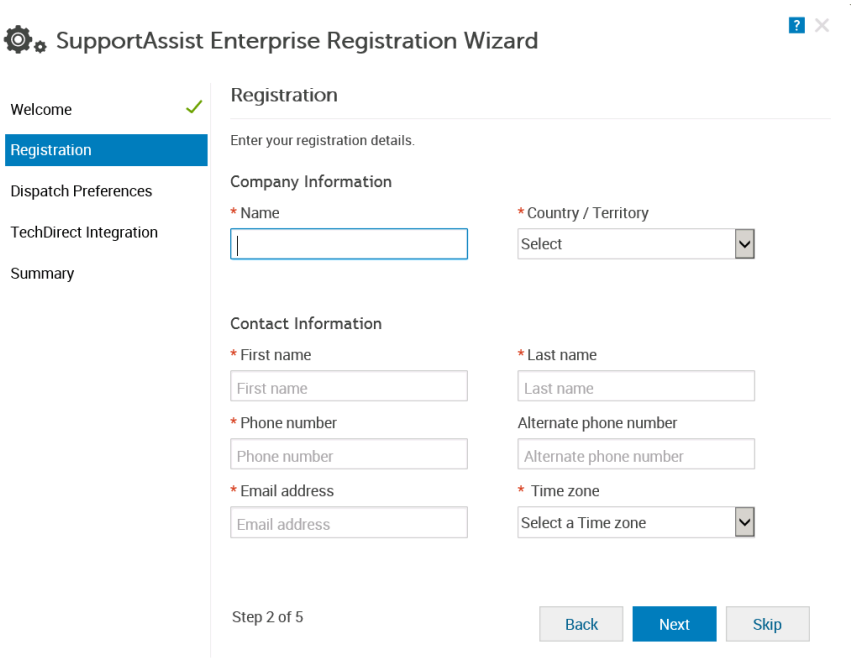

Figura 4. Página Registro

3. Na página Registro, forneça as seguintes informações:
   a) Na seção **Informações da Empresa**, digite o nome da empresa e selecione o seu país ou território nos campos apropriados.
   b) Na seção **Informações de contato do administrador de TI**, digite seu nome, sobrenome, número de telefone, número de telefone alternativo e endereço de e-mail nos campos apropriados.
   c) Na lista **Fuso Horário**, selecione o fuso horário.

   NOTA: Certifique-se de usar um teclado em inglês para digitar dados nos campos Número de telefone, Número de telefone alternativo e Endereço de email. Se um layout de teclado nativo ou idioma diferente do inglês forem usados para digitar dados nesses campos, uma mensagem de erro será exibida.

   NOTA: Após o registro do SupportAssist Enterprise, você pode atualizar as informações do contato principal e também fornecer informações do contato secundário. Se o contato principal não estiver disponível, a Dell EMC irá entrar em contato com a sua empresa por meio do contato secundário. Se ambos os contatos principal e secundário estiverem configurados com endereços de e-mail válidos, ambos receberão e-mails do SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre como atualizar as informações de contato, consulte Visualizar e atualizar as informações de contato.

4. Clique em **Avançar**.
   A página Preferências para a substituição de peças de servidores da Dell é exibida.

   Por padrão, a opção **Desejo que as peças de substituição do servidor da Dell sejam enviadas automaticamente** é selecionada. Se você desmarcar a opção, o envio de peças de substituição do servidor pode atrasar.

5. Para copiar as informações de contato já preenchidas, clique no link.
   As informações **Contato de envio principal** serão preenchidas.
6. Na seção **Contato de envio secundário**, digite o nome, sobrenome, número de telefone e endereço de e-mail do contato secundário.

   NOTA: Os detalhes de contato do contato principal e secundário devem ser exclusivos.
7. Na seção Endereço de envio, faça o seguinte:
   a) Selecione o horário de contato preferencial durante o qual a Dell EMC pode entrar em contato com você, se necessário.
   b) Selecione o fuso horário, país e digite seu endereço de envio nos campos apropriados.
   c) Digite qualquer informação específica relacionada a envio na seção **Notas do envio**.

      NOTA: Se um dispositivo for movido para um local diferente, certifique-se de que as preferências de envio e as informações de envio sejam atualizadas.
   d) Se você quiser um técnico no local para substituir o componente de hardware enviado, selecione **Desejo que um técnico substitua minhas peças no local (se incluído no meu plano do serviço)**.
8. Clique em **Avançar**.
   A página Integrar com o TechDirect (opcional) é exibida.
9. Selecione **Concordo em integrar o SupportAssist Enterprise com o TechDirect**, e execute o seguinte:
   a) Clique em **Entrar** para fazer login na conta de administrador do TechDirect de sua empresa para obter a One-Time Password (OTP).
   b) Digite a **OTP** para verificar sua conta TechDirect.
10. Clique em **Enviar**.
    O SupportAssist Enterprise conecta-se à Dell EMC e conclui o registro. Se o registro for concluído com sucesso, a página **Resumo** será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro será exibida. Se o problema com o registro persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.
11. Clique em **Concluir**.

Resultados

A página Integridade do Local do SupportAssist Enterprise é exibida.

Próximas etapas

- Para permitir que o SupportAssist Enterprise crie automaticamente um caso de suporte quando ocorrer um problema de hardware no sistema local:
  1. Instale ou faça upgrade do OpenManage Server Administrator (OMSA) no sistema local. Consulte Instalar ou fazer upgrade do OMSA usando o SupportAssist Enterprise.
  2. Configure as definições do SNMP do sistema local. Consulte Configurar as definições do SNMP usando o SupportAssist Enterprise.
  3. Habilite o SupportAssist Enterprise para monitorar problemas de hardware que possam ocorrer no sistema local. Consulte Habilitar ou desabilitar o monitoramento de um dispositivo.
- Se você tiver instalado o SupportAssist Enterprise em um servidor que executa um sistema operacional Linux e tem o SELinux (Security Enhanced Linux) ativado, configure o servidor para receber alertas de dispositivos remotos. Para obter mais informações, consulte Configurar um sistema com SELinux ativado para receber alertas.
- Adicione dispositivos no SupportAssist Enterprise. Para obter mais informações, consulte Como adicionar dispositivos.
- (Opcional) Se sua empresa utiliza um servidor SMTP (servidor de e-mail), ajuste as configurações do servidor SMTP no SupportAssist Enterprise. Isso permite que o SupportAssist Enterprise utilize o servidor SMTP para enviar a você e-mails de notificação do status do dispositivo e da conectividade. Para obter mais informações, consulte Definir as configurações do servidor SMTP.
- (Opcional) Atualize os detalhes de contato dos contatos principal e secundário do SupportAssist Enterprise e forneça um endereço para envio de peças. Consulte Visualizar e atualizar informações de contato.
- (Opcional) Se você deseja gerenciar um conjunto de dispositivos como um grupo, crie um ou mais grupos de dispositivos de acordo com sua preferência. Consulte Agrupamento de dispositivos.

Tarefas relacionadas

Visualizar e atualizar informações envio de peças

Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise

Configurar um sistema com SELinux ativado para receber alertas

Sobre esta tarefa

O Security-Enhanced Linux (SELinux) é um módulo de segurança que autoriza ou impede operações em sistemas operacionais Linux. Quando o SELinux é ativado no sistema que executa o SupportAssist Enterprise, os alertas (interceptações de SNMP) dos dispositivos remotos não são recebidos pelo SupportAssist Enterprise. Sem receber alertas, o SupportAssist Enterprise não será capaz de identificar problemas de hardware que podem ocorrer em dispositivos remotos. Portanto, você precisa executar as etapas a seguir no sistema que executa o SupportAssist Enterprise para permitir que o SupportAssist Enterprise receba alertas de dispositivos remotos.

NOTA: O SELinux é habilitado por padrão no Red Hat Enterprise Linux 6 e 7, no CentOS 6 e 7, no SUSE Linux Enterprise Server 12 e no Oracle Enterprise Linux 6 e 7.

Etapas

1. Abra a janela do terminal e crie um arquivo de política chamado `supportassistpolicy.te`.
2. Abra o arquivo de políticas (`supportassistpolicy.te`) e digite o seguinte:

```
module supportassistpolicy 1.0;

require {
    type websm_port_t;
    type snmpd_t;
     type root_t;
    class tcp_socket name_connect;
     class dir { write add_name };
    class file { write getattr open create };
}

#============= snmpd_t ==============

allow snmpd_t websm_port_t:tcp_socket name_connect;
allow snmpd_t root_t:dir write;
allow snmpd_t root_t:dir add_name;
allow snmpd_t root_t:file { write create open getattr };
```

3. Salve o arquivo de política.
4. Navegue até a pasta na qual você salvou o arquivo de política.
5. Digite `checkmodule -M -m -o supportassistpolicy.mod supportassistpolicy.te` e pressione Enter.
6. Digite `semodule_package -o supportassistpolicy.pp -m supportassistpolicy.mod` e pressione Enter.
7. Digite `semodule -i supportassistpolicy.pp` e pressione Enter.

Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise

Etapas

Você pode abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise usando um dos seguintes métodos:

- Se você estiver conectado ao servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado:
  - Clique duas vezes no ícone do SupportAssist Enterprise na área de trabalho.
  - Abra um navegador da web e digite o endereço no seguinte formato:

    `http://localhost:9099/SupportAssist`

  NOTA: Se você inseriu um número de porta personalizado durante a instalação do SupportAssist Enterprise, você deverá trocar 9099 pelo número de porta personalizado no endereço da Web.
- Para acessar o SupportAssist Enterprise de um sistema remoto, abra um navegador da Web e digite o endereço no seguinte formato:

`https://<endereço IP ou nome do host do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado>:5700/SupportAssist`

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

NOTA: Ao digitar o endereço, certifique-se de inserir `SupportAssist` com as letras `S` e `A` em maiúsculas.

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

A página de login do SupportAssist Enterprise é exibida no navegador da Web.

NOTA: A resolução de tela recomendada para a visualização ideal da interface do usuário do SupportAssist Enterprise é 1280 x 1024 ou superior.

Login no SupportAssist Enterprise

Etapas

1. Na página de login do SupportAssist Enterprise, digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.

   NOTA: Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um sistema operacional Linux, você pode também fornecer o nome de usuário e a senha da conta de usuário que seja membro do grupo de usuários root ou users. Para obter informações sobre grupos de usuários do SupportAssist Enterprise, consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise.

   NOTA: Se o servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado for membro de um domínio Windows, é preciso fornecer o nome de usuário no formato [Domínio\Nome de usuário]. Por exemplo, `MyDomain\MyUsername`. Você também pode usar um ponto [.] para indicar o domínio local. Por exemplo, `.\Administrator`.

2. Clique em **Login**.
   A página Integridade do Local do SupportAssist Enterprise é exibida.

   NOTA: Por padrão, após 14 minutos de inatividade, é exibida uma mensagem de Tempo Limite da Sessão. Se você quiser continuar a sessão, clique em Renovar. Se nenhuma resposta for recebida dentro de um minuto, você será desconectado automaticamente.

Sair do SupportAssist Enterprise

Etapas

1. Clique no link ***nome de usuário*** que é exibido no canto superior direito do SupportAssist Enterprise.
2. No menu que é exibido, clique em **Logout**.
   A página de login do SupportAssist Enterprise é exibida.

3

Como adicionar dispositivos

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

Após a instalação do SupportAssist Enterprise, o sistema local (servidor ou máquina virtual onde o SupportAssist Enterprise está instalado) é automaticamente adicionado ao SupportAssist Enterprise. Para receber os benefícios do SupportAssist Enterprise para seus outros dispositivos da Dell EMC, é necessário adicionar cada dispositivo no SupportAssist Enterprise.

NOTA: Para obter a lista completa de tipos e modelos de dispositivos que podem ser adicionados ao SupportAssist Enterprise, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.

NOTA: Por padrão, um componente do SupportAssist está disponível nos servidores PowerEdge yx4x. Você pode registrar o componente SupportAssist no servidor para receber os recursos de suporte automatizados do SupportAssist. Quando um iDRAC é adicionado no SupportAssist Enterprise, o componente SupportAssist é desativado automaticamente, mas os recursos de suporte automáticos estão disponíveis por meio do SupportAssist Enterprise.

NOTA: Apenas endereços IPv4 são suportados para adicionar dispositivos e coletar informações do sistema.

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

Tópicos:

- Métodos de adição de dispositivos
- Tipos de dispositivos e dispositivos aplicáveis
- Adicionar um servidor ou hypervisor
- Como adicionar um iDRAC
- Como adicionar um chassi
- Adicionar um dispositivo de rede
- Adicionar um storage array PowerVault
- Como adicionar uma solução de armazenamento EqualLogic PS Series
- Como adicionar uma solução de armazenamento Compellent SC Series
- Adicionar um dispositivo Fluid File System NAS
- Adicionar um software
- Adicionar uma solução
- Como adicionar uma máquina virtual
- Adicionar um dispositivo por duplicação

Métodos de adição de dispositivos

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

- Adicionar um único dispositivo - Adicionar cada dispositivo individualmente digitando detalhes do dispositivo
- Criar uma regra de detecção de dispositivo - Adicionar dispositivos com base em um intervalo de endereços IP específico. Para obter mais informações sobre regras de detecção, consulte Gerenciar regras de detecção de dispositivo.
- Configurar um adaptador - Inventariar e adicionar dispositivos gerenciados pelo OpenManage Essentials, Microsoft System Operations Manager ou OpenManage Enterprise Versão 3.3.1. Para obter mais informações sobre como configurar um adaptador, consulte Adaptadores.

Tipos de dispositivos e dispositivos aplicáveis

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

NOTA: O SupportAssist Enterprise pode não ser compatível com todos os modelos de dispositivos de um tipo de dispositivo suportado. Para obter a lista completa dos tipos e modelos de dispositivos suportados, consulte a *Matriz de Suporte do SupportAssist Enterprise Versão 2.0.50* https://www.dell.com/serviceabilitytools.

Tabela 11. Como selecionar um tipo de dispositivo

Tipo de dispositivo	Dispositivos que você pode adicionar
Chassi	• PowerEdge M1000e • PowerEdge VRTX • PowerEdge FX2/FX2s • PowerEdge MX7000
Fluid File System (FluidFS)	• Storage PS Series com FluidFS • Storage MD Series com FluidFS • Storage SC Series com FluidFS
iDRAC	yx2x e gerações posteriores de servidores PowerEdge **NOTA: Para adicionar um iDRAC, você precisa fornecer o endereço IP do iDRAC do servidor.**
Rede	• Power Connect • Force10 • Dell Networking • Switches Networking X-Series • Série Mobility de controladores sem fio de rede • Outros dispositivos de rede suportados (Brocade e Cisco)
Peer Storage (PS) / EqualLogic	Matrizes Storage PS Series
PowerVault	• Matrizes Storage MD Series • Matrizes Storage ME4 Series
Servidor / Hypervisor	x9xx ou geração posterior de servidores PowerEdge em execução: • Windows • Linux • VMware ESX ou ESXi • Citrix XenServer • Oracle Virtual Machine • Microsoft Hyper-V **NOTA: Para adicionar um servidor / hypervisor, você precisa fornecer o endereço IP do sistema operacional do servidor.** **NOTA: Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um sistema operacional Linux, a adição de servidores que executam o Windows não será suportada.**
Software	• HIT Kit / VSM for VMware • SAN HQ • vCenter • SCVMM

Tipo de dispositivo	Dispositivos que você pode adicionar
	NOTA: Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um sistema operacional Linux, a adição de SCVMM e SAN HQ não será suportada.
Solução	Aparelho hiperconvergente XC Web-Scale
Storage Center (SC) / Compellent	Soluções Storage SC Series
Máquina virtual	• Windows • Linux

Adicionar um servidor ou hypervisor

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Microsoft Windows, o serviço Instrumentação de Gerenciamento do Windows (WMI) deve estar sendo executado no dispositivo.
- Se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Linux:
  - O serviço Secure Shell (SSH) deve estar sendo executado no dispositivo.
  - A autenticação de senha de SSH deve estar ativada (ativada por padrão).
  - O pacote descompactado precisa ser instalado no servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Se o dispositivo estiver executando o VMware ESXi, ESX, Oracle Virtual Machine, Citrix XenServer ou Microsoft Hyper-V:
  - O serviço SSH deve estar em execução no dispositivo.
  - As portas 22 e 443 devem estar abertas no dispositivo.
  - Para coletar informações do sistema apenas do ESX e do ESXi, certifique-se de que SFCBD e CIMOM estejam ativados.
- A porta 1311 deve estar aberta no dispositivo para comunicação do OMSA.
- Se o dispositivo se conecta à Internet por meio de um servidor proxy, as seguintes portas devem estar abertas no firewall do servidor proxy: 161, 22 (para adicionar dispositivos que executam Linux), 135 (para adicionar dispositivos que executam Windows), e 1311.
- Analise os requisitos para instalar o OMSA no dispositivo. Para obter mais informações, consulte a seção "Requisitos de instalação" no *Guia de instalação do Dell OpenManage Server Administrator* em www.dell.com/openmanagemanuals.

Sobre esta tarefa

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

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

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
   O assistente Adicionar Dispositivo Único é exibido.
3. Na lista **Selecione o tipo de dispositivo**, selecione **Servidor / Hypervisor**.

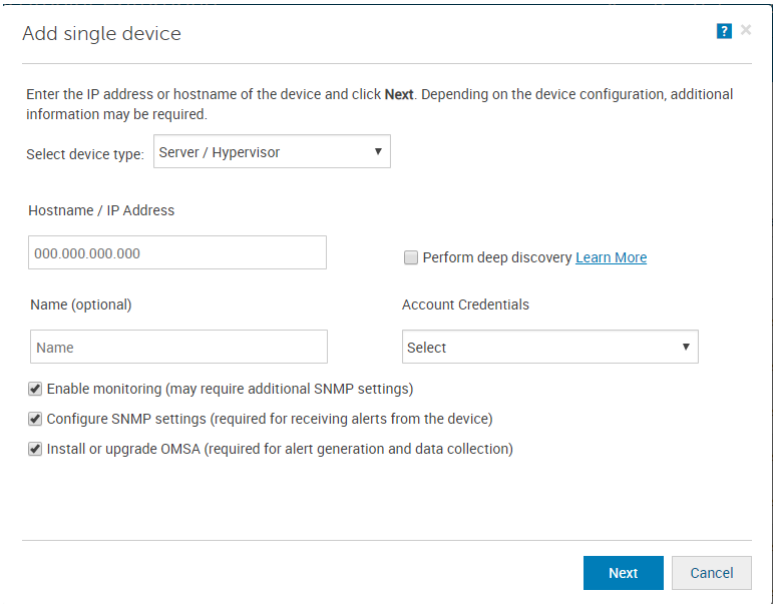

Figura 5. Janela Adicionar um dispositivo

4. Digite o nome do host ou o endereço IP do dispositivo no campo apropriado.

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

5. Para detectar adicionar outros tipos de dispositivo suportados podem estar associados ao servidor, selecione **Executar detecção profunda**. Consulte Detecção profunda.
6. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.

   O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.
7. Execute uma das seguintes etapas:

   - Se você tiver selecionado a opção **Executar detecção profunda**, selecione o perfil de credenciais que você quer atribuir ao dispositivo e seus tipos de dispositivos associados. Para criar um novo perfil de credenciais, selecione **Criar novo perfil** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes do perfil, siga as etapas de 3 a 7 em Criar perfil de credenciais.
   - Se você não tiver selecionado a opção **Executar detecção profunda**, selecione a Credencial de Conta que você deseja atribuir ao dispositivo. Para criar uma nova credencial de conta, selecione **Criar nova conta** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes da conta, siga as etapas de 3 a 6 em Adicionar credenciais de conta.
8. Se quiser que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo, selecione as opções **Ativar monitoramento**, **Configurar parâmetros de SNMP** e **Instalar/Atualizar o OMSA**.

   NOTA: Se o registro estiver concluído, por padrão, as opções Ativar monitoramento, Configurar parâmetros de SNMP e Instalar/Atualizar o OMSA serão selecionadas. Se a inscrição não estiver concluída, ao selecionar a opção Ativar monitoramento, será solicitado a você que conclua a inscrição. Para continuar, você pode desmarcar a opção Ativar monitoramento ou clicar em Inscrever-se para abrir o assistente de inscrição.

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

   - Os parâmetros de SNMP do dispositivo precisam ser configurados para encaminhar interceptações (alertas) SNMP para o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.
   - A versão recomendada do OpenManage Server Administrator (OMSA) precisa estar instalada no dispositivo.

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

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

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

NOTA: Se preferir executar manualmente as duas tarefas (configurar o encaminhamento de alertas e instalar ou atualizar o OMSA), desmarque as opções Configurar parâmetros de SNMP e Instalar/Atualizar o OMSA.

9. Clique em **Avançar**.
   A página Detectando dispositivo será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.

   Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página Atribuir grupo de dispositivos (opcional) será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.
10. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.

    Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte Grupos de dispositivos predefinidos.
11. Clique em **Concluir**.
    O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página Resumo é exibida.
12. Clique em **OK** para fechar o assistente Adicionar único dispositivo.

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

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

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

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

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

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

Próximas etapas

(Opcional) Você também pode adicionar o servidor no SupportAssist Enterprise usando os detalhes do iDRAC. Neste cenário, o SupportAssist Enterprise correlaciona automaticamente os alertas e a coleta de informações do sistema a partir do sistema operacional e do iDRAC. Para obter mais instruções sobre como adicionar um iDRAC, consulte Adicionar um iDRAC. Para obter mais informações sobre como o SupportAssist Enterprise correlaciona as informações de um dispositivo, consulte Correlação de dispositivo.

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

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

Referências relacionadas

Adicionar único dispositivo
Detecção profunda

Como adicionar um iDRAC

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- O dispositivo precisa ser um servidor Dell PowerEdge yx2x ou de geração posterior (iDRAC7 ou posterior). Para obter informações sobre como identificar a geração de um servidor PowerEdge, consulte Como identificar a geração de um servidor PowerEdge.
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Se o dispositivo se conectar à Internet por meio de um servidor proxy, as portas 161 e 443 deverão ser abertas no firewall do servidor proxy.
- Para adicionar um iDRAC7 ou iDRAC8, a licença do Enterprise ou Express precisa estar instalada no iDRAC. Para adicionar um iDRAC9, a licença Basic, Enterprise ou Express precisa estar instalada no iDRAC. Para obter informações sobre a aquisição e a instalação de uma licença do Enterprise ou Express, consulte a seção "Gerenciando licenças" no *Guia do usuário do iDRAC* em www.dell.com/idracmanuals.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware e coletar informações dos servidores. Você pode executar as seguintes etapas para adicionar a geração yx2x ou posterior de servidores PowerEdge da Dell EMC. Ao adicionar o dispositivo, você pode permitir que o SupportAssist Enterprise configure automaticamente os parâmetros de SNMP do dispositivo. A configuração dos parâmetros de SNMP é necessária para encaminhar alertas do dispositivo para o SupportAssist Enterprise.

NOTA: Por padrão, um componente do SupportAssist está disponível nos servidores PowerEdge yx4x. Você pode registrar o componente SupportAssist no servidor para receber os recursos de suporte automatizados do SupportAssist. Quando um iDRAC é adicionado no SupportAssist Enterprise, o componente SupportAssist é desativado automaticamente, mas os recursos de suporte automáticos estão disponíveis por meio do SupportAssist Enterprise.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
   O assistente Adicionar Dispositivo Único é exibido.
3. Na lista **Selecione o tipo de dispositivo**, selecione **iDRAC**.
4. Digite o nome do host ou o endereço IP do dispositivo no campo apropriado.

   NOTA: É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o nome de host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.
5. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.

   O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.
6. Na lista **Credenciais da conta**, selecione uma credencial de conta que você deseja atribuir ao dispositivo. Para criar credenciais de conta, selecione **Criar nova conta** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes da conta, siga as etapas de 3 a 6 em Adicionar credenciais de conta.
7. Se quiser que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo, selecione as opções **Ativar monitoramento** e **Configurar parâmetros de SNMP**.

   NOTA: Se o registro estiver concluído, por padrão, as opções Ativar monitoramento e Configurar parâmetros de SNMP serão selecionadas. Se a inscrição não estiver concluída, ao selecionar a opção Ativar monitoramento, será solicitado a você que conclua a inscrição. Para continuar, você pode desmarcar a opção Ativar monitoramento ou clicar em Inscrever-se para abrir o assistente de inscrição.

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

   NOTA: Se preferir configurar manualmente o encaminhamento de alertas, desmarque a opção Configurar parâmetros de SNMP.

NOTA: Você pode configurar a trap SNMP no iDRAC usando apenas o protocolo SNMPv2.

8. Clique em **Avançar**.
   A página Detectando dispositivo será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.

   Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página Atribuir grupo de dispositivos (opcional) será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.
9. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.

   Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte Grupos de dispositivos predefinidos.
10. Clique em **Concluir**.

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

    O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página Resumo é exibida.
11. Clique em **OK** para fechar o assistente Adicionar único dispositivo.

    CUIDADO: Se os parâmetros de SNMP do dispositivo não estiverem configurados para encaminhar alertas para o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado, o SupportAssist Enterprise não pode monitorar problemas de hardware que possam ocorrer no dispositivo.

    O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos com um status apropriado. Quando o SupportAssist Enterprise estiver configurando os parâmetros de SNMP, o dispositivo exibe um status **Configurando o SNMP**. Depois de concluída a configuração dos parâmetros de SNMP, o status do dispositivo mudará para **Sucesso**. Se ocorrer um problema durante a configuração de SNMP, o dispositivo exibe um status adequado na página Dispositivos.

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

Próximas etapas

(Opcional) Você também pode adicionar o servidor no SupportAssist Enterprise usando os detalhes do sistema operacional. Neste cenário, o SupportAssist Enterprise correlaciona automaticamente os alertas e a coleta de informações do sistema a partir do sistema operacional e do iDRAC. Para obter instruções para adicionar o servidor, consulte Adicionar um servidor ou hipervisor. Para obter mais informações sobre como o SupportAssist Enterprise correlaciona as informações de um dispositivo, consulte Correlação de dispositivo.

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

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

Referências relacionadas

Adicionar único dispositivo

Como adicionar um chassi

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- As portas 22, 161 e 443 devem estar abertas no dispositivo.
- O serviço Secure Shell (SSH) deve estar sendo executado no dispositivo.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware e coletar informações do sistema do chassi. Os chassis que você pode adicionar no SupportAssist Enterprise são:

- PowerEdge FX2/FX2s
- PowerEdge VRTX
- PowerEdge M1000e
- PowerEdge MX7000

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
   O assistente Adicionar Dispositivo Único é exibido.
3. Na lista **Selecione o tipo de dispositivo**, selecione **Chassi**.
4. Digite o nome do host ou o endereço IP do dispositivo no campo apropriado.

   NOTA: É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o nome de host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.
5. Para descobrir e adicionar outro dispositivo suportado tipos que podem estar associados ao chassi, selecione **Executar detecção profunda**. Consulte Detecção profunda.
6. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.

   O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.
7. Execute uma das seguintes etapas:
   - Se você tiver selecionado a opção **Executar detecção profunda**, selecione o perfil de credenciais que você quer atribuir ao dispositivo e seus tipos de dispositivos associados. Para criar um novo perfil de credenciais, selecione **Criar novo perfil** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes do perfil, siga as etapas de 3 a 7 em Criar perfil de credenciais.
   - Se você não tiver selecionado a opção **Executar detecção profunda**, selecione a Credencial de Conta que você deseja atribuir ao dispositivo. Para criar uma nova credencial de conta, selecione **Criar nova conta** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes da conta, siga as etapas de 3 a 6 em Adicionar credenciais de conta.
8. Se quiser que o SupportAssist Enterprise monitore problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo, selecione a opção **Ativar monitoramento**.

   NOTA: Se o registro estiver concluído, por padrão, a opção Ativar monitoramento é selecionada. Se a inscrição não estiver concluída, ao selecionar a opção Ativar monitoramento, será solicitado a você que conclua a inscrição. Para continuar, você pode desmarcar a opção Ativar monitoramento ou clicar em Inscrever-se para abrir o assistente de inscrição.

   NOTA: O SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo somente se o dispositivo estiver configurado para encaminhar interceptações de SNMP (alertas) ao servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. Para obter instruções sobre como configurar encaminhamento de alerta em um chassi, consulte Como ajustar manualmente as configurações de SNMP.
9. Clique em **Avançar**.
   A página Detectando dispositivo será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.

   Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página Atribuir grupo de dispositivos (opcional) será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.
10. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.

    Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte Grupos de dispositivos predefinidos.
11. Clique em **Concluir**.
    O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página Resumo é exibida.
12. Clique em **OK** para fechar o assistente Adicionar único dispositivo.

Próximas etapas

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

Para monitorar problemas de hardware que podem ocorrer somente no dispositivo — Certifique-se de que o dispositivo esteja configurado para encaminhar interceptações (alertas) SNMP ao servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. Para obter instruções sobre como configurar encaminhamento de alertas, consulte Como ajustar manualmente as configurações de SNMP.

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

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

Referências relacionadas

Adicionar único dispositivo
Detecção profunda

Adicionar um dispositivo de rede

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- A porta 22 ou 161 deve estar aberta no dispositivo.
- Os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP devem estar em execução no dispositivo.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware e coletar informações do sistema de dispositivos Dell EMC Networking. Os dispositivos de rede que você pode adicionar no SupportAssist Enterprise são:

- Switches PowerConnect
- Switches Force10
- Switches Dell Networking
- Switches Networking X-Series
- Série Mobility de controladores sem fio de rede

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
   O assistente Adicionar Dispositivo Único é exibido.
3. Na lista **Selecione o tipo de dispositivo**, selecione **Rede**.
4. Digite o nome do host ou o endereço IP do dispositivo no campo apropriado.

   NOTA: É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o nome de host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.
5. Para detectar adicionar outros tipos de dispositivo suportados podem estar associados ao dispositivo de rede, selecione **Executar detecção profunda**. Consulte Detecção profunda.
6. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.

   O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.
7. Execute uma das seguintes etapas:
   - Se você tiver selecionado a opção **Executar detecção profunda**, selecione o perfil de credenciais que você quer atribuir ao dispositivo e seus tipos de dispositivos associados. Para criar um novo perfil de credenciais, selecione **Criar novo perfil** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes do perfil, siga as etapas de 3 a 7 em Criar perfil de credenciais.
   - Se você não tiver selecionado a opção **Executar detecção profunda**, selecione a Credencial de Conta que você deseja atribuir ao dispositivo. Para criar uma nova credencial de conta, selecione **Criar nova conta** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes da conta, siga as etapas de 3 a 6 em Adicionar credenciais de conta.
8. Se quiser que o SupportAssist Enterprise monitore o status da integridade do dispositivos, selecione a opção **Monitoramento**.

   NOTA: Se o registro estiver concluído, por padrão, a opção Ativar monitoramento é selecionada. Se a inscrição não estiver concluída, ao selecionar a opção Ativar monitoramento, será solicitado a você que conclua a inscrição. Para continuar, você pode desmarcar a opção Ativar monitoramento ou clicar em Inscrever-se para abrir o assistente de inscrição.

NOTA: O SupportAssist Enterprise pode monitorar o status de integridade do dispositivo somente se os parâmetros de SNMP do dispositivo estiverem configurados para encaminhar interceptações (alertas) SNMP para o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado. Para obter instruções sobre como configurar o encaminhamento de alertas, consulte Como configurar manualmente o destino de alerta de um dispositivo de rede.

9. Clique em **Avançar**.
   A página Detectando dispositivo será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.

   Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página Atribuir grupo de dispositivos (opcional) será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.
10. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.

    Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte Grupos de dispositivos predefinidos.
11. Clique em **Concluir**.
    O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página Resumo é exibida.
12. Clique em **OK** para fechar o assistente Adicionar único dispositivo.

Próximas etapas

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

Para monitorar problemas de hardware que podem ocorrer somente no dispositivo — Certifique-se de que o dispositivo esteja configurado para encaminhar interceptações (alertas) SNMP ao servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. Para obter instruções sobre como configurar o encaminhamento de alertas, consulte Como configurar manualmente o destino de alerta de um dispositivo de rede.

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

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

Referências relacionadas

Adicionar único dispositivo
Detecção profunda

Adicionar um storage array PowerVault

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Para adicionar um Storage Array MD Series, a porta 2463 deve estar aberta no dispositivo.
- Para adicionar um Storage Array ME4Series, a porta 443 deve estar aberta no dispositivo.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise pode coletar informações de Storage Arrays MD Series e de Storage Arrays ME4 Series. Se você adicionar um dispositivo Storage Array MD Series ou um Sorage Array ME4 Series, poderá coletar informações do sistema sob demanda e após a implementação.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
   O assistente Adicionar Dispositivo Único é exibido.
3. Na lista **Selecione o tipo de dispositivo**, selecione **PowerVault**.
4. Digite o nome do host ou o endereço IP do dispositivo no campo apropriado.

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

5. Para detectar adicionar outros tipos de dispositivos suportados que podem estar associados ao dispositivo, selecione **Executar detecção profunda**.
6. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.

   O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.
7. Execute uma das seguintes etapas:
   - Se você tiver selecionado a opção **Executar detecção profunda**, selecione o perfil de credenciais que você quer atribuir ao dispositivo e seus tipos de dispositivos associados. Para criar um novo perfil de credenciais, selecione **Criar novo perfil** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes do perfil, siga as etapas de 3 a 7 em Criar perfil de credenciais.
   - Se você não tiver selecionado a opção **Executar detecção profunda**, selecione a Credencial de Conta que você deseja atribuir ao dispositivo. Para criar uma nova credencial de conta, selecione **Criar nova conta** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes da conta, siga as etapas de 3 a 6 em Adicionar credenciais de conta.

     NOTA:
     - **Credenciais de Conta são obrigatórias para a adição dispositivo Storage ME4 Series.**
     - **As credenciais de conta não são necessárias para adicionar dispositivos Storage MD Series.**
8. Clique em **Avançar**.
   A página Detectando dispositivo será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.

   Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página Atribuir grupo de dispositivos (opcional) será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.
9. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.

   Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte Grupos de dispositivos predefinidos.
10. Clique em **Concluir**.
    O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página Resumo é exibida.
11. Clique em **OK** para fechar o assistente Adicionar único dispositivo.

Próximas etapas

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

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

Referências relacionadas

Adicionar único dispositivo

Como adicionar uma solução de armazenamento EqualLogic PS Series

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- As portas 21, 22 e 161 devem estar abertas no dispositivo.
- Os serviços Secure Shell (SSH) e SNMP devem estar em execução no dispositivo.

Sobre esta tarefa

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

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
   O assistente Adicionar Dispositivo Único é exibido.
3. Na lista **Selecione o tipo de dispositivo**, selecione **Peer Storage (PS) / EqualLogic**.
4. Digite o nome do host ou endereço IP do grupo Storage PS Series no campo apropriado.

   NOTA: É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o nome de host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.
5. Para detectar e adicionar outros tipos de dispositivo suportados que podem estar associados ao dispositivo Storage PS Series, selecione **Executar detecção profunda**. Consulte Detecção profunda.
6. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.

   O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.
7. Execute uma das seguintes etapas:
   - Se você tiver selecionado a opção **Executar detecção profunda**, selecione o perfil de credenciais que você quer atribuir ao dispositivo e seus tipos de dispositivos associados. Para criar um novo perfil de credenciais, selecione **Criar novo perfil** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes do perfil, siga as etapas de 3 a 7 em Criar perfil de credenciais.
   - Se você não tiver selecionado a opção **Executar detecção profunda**, selecione a Credencial de Conta que você deseja atribuir ao dispositivo. Para criar uma nova credencial de conta, selecione **Criar nova conta** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes da conta, siga as etapas de 3 a 6 em Adicionar credenciais de conta.
8. Clique em **Avançar**.
   A página Detectando dispositivo será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.

   Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página Atribuir grupo de dispositivos (opcional) será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.
9. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.

   Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte Grupos de dispositivos predefinidos.
10. Clique em **Concluir**.
    O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página Resumo é exibida.
11. Clique em **OK** para fechar o assistente Adicionar único dispositivo.

Próximas etapas

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

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

Referências relacionadas

Adicionar único dispositivo

Como adicionar uma solução de armazenamento Compellent SC Series

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- A porta 443 deve estar aberta no dispositivo.
- O serviço REST deve estar em execução no dispositivo.
- Para coletar informações do sistema, o SupportAssist precisa ser ativado no aplicativo Dell EMC Compellent Enterprise Manager para dispositivos Compellent com solução de armazenamento SC Series 7.1 e abaixo.

Sobre esta tarefa

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

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
   O assistente Adicionar Dispositivo Único é exibido.
3. Na lista **Selecine o tipo de dispositivo**, selecione **Storage Center (SC) / Compellent**.
4. Digite o nome do host ou o endereço IP do dispositivo no campo apropriado.

   NOTA: É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o nome de host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.
5. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.

   O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.
6. Na lista **Credenciais da conta**, selecione uma credencial de conta que você deseja atribuir ao dispositivo. Para criar credenciais de conta, selecione **Criar nova conta** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes da conta, siga as etapas de 3 a 6 em Adicionar credenciais de conta.
7. Clique em **Avançar**.
   A página Detectando dispositivo será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.

   Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página Atribuir grupo de dispositivos (opcional) será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.
8. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.

   Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte Grupos de dispositivos predefinidos.
9. Clique em **Concluir**.
   O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página Resumo é exibida.
10. Clique em **OK** para fechar o assistente Adicionar único dispositivo.

Próximas etapas

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

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

Referências relacionadas

Adicionar único dispositivo

Adicionar um dispositivo Fluid File System NAS

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- As portas 22 e 44421 devem estar abertas no dispositivo.
- O serviço Secure Shell (SSH) deve estar sendo executado no dispositivo.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise só pode coletar informações do sistema de um dispositivo de armazenamento de conexão com a rede (NAS) Fluid File System (FluidFS). Se você adicionar um dispositivo NAS FluidFS, poderá coletar informações do sistema sob demanda e após a implantação. Os dispositivos NAS FluidFS que você pode adicionar são:

- Storage SC Series

- Storage PS Series
- Storage MD Series

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
   O assistente Adicionar Dispositivo Único é exibido.
3. Na lista **Selecione o tipo de dispositivo**, selecione **Fluid File System (FluidFS)**.
4. Digite o nome do host ou o endereço IP do dispositivo no campo apropriado.

   NOTA: É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o nome de host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.
5. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.

   O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.
6. Na lista **Credenciais da conta**, selecione uma credencial de conta que você deseja atribuir ao dispositivo. Para criar credenciais de conta, selecione **Criar nova conta** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes da conta, siga as etapas de 3 a 6 em Adicionar credenciais de conta.
7. Clique em **Avançar**.
   A página Detectando dispositivo será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.

   Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página Atribuir grupo de dispositivos (opcional) será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada será exibida.
8. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.

   Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte Grupos de dispositivos predefinidos.
9. Clique em **Concluir**.
   O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página Resumo é exibida.
10. Clique em **OK** para fechar o assistente Adicionar único dispositivo.

Próximas etapas

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

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

Referências relacionadas

Adicionar único dispositivo

Adicionar um software

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise só pode coletar informações do sistema por meio de software de gerenciamento e monitoramento, como VMware vCenter, Microsoft System Center Virtual Machine Manager (SCVMM), Dell EMC EqualLogic SAN Headquarters (SAN HQ) e Host Integration Toolkit for VMware (HIT Kit / Virtual Storage Manager).

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.

2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
   O assistente Adicionar Dispositivo Único é exibido.
3. Na lista **Selecione o tipo de dispositivo**, selecione **Software**.
4. Na lista **Selecionar tipo de software**, selecione o tipo de software.
5. Digite o nome do host ou o endereço IP do dispositivo no campo apropriado.

   NOTA: É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o nome de host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.
6. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.

   O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.
7. Na lista **Credenciais da conta**, selecione uma credencial de conta que você deseja atribuir ao dispositivo. Para criar credenciais de conta, selecione **Criar nova conta** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes da conta, siga as etapas de 3 a 6 em Adicionar credenciais de conta.
8. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.

   Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte Grupos de dispositivos predefinidos.
9. Clique em **Concluir**.
   O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página Resumo é exibida.
10. Clique em **OK** para fechar o assistente Adicionar único dispositivo.

Próximas etapas

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

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

Referências relacionadas

Adicionar único dispositivo

Adicionar uma solução

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- As portas 9440 e 22 devem estar abertas no dispositivo.
- Para a solução em escala da web, a versão de firmware 4.x ou versão posterior deve estar instalada no dispositivo para a coleta de informações do sistema.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise pode monitorar problemas de hardware e coletar informações do sistema por meio de um dispositivo hiperconvergente para escala na web.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
   O assistente Adicionar Dispositivo Único é exibido.
3. Na lista **Selecione o tipo de dispositivo**, selecione **Web-Scale**.
4. A partir da lista **Selecione o tipo de solução**, selecione a solução.
5. Digite o nome do host ou o endereço IP do dispositivo no campo apropriado.

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

6. Para detectar e adicionar outros tipos de dispositivo suportados que podem estar associados à solução, selecione **Executar detecção profunda**. Consulte Detecção profunda.
7. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.

   O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.
8. Execute uma das seguintes etapas:
   - Se você tiver selecionado a opção **Executar detecção profunda**, selecione o perfil de credenciais que você quer atribuir ao dispositivo e seus tipos de dispositivos associados. Para criar um novo perfil de credenciais, selecione **Criar novo perfil** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes do perfil, siga as etapas de 3 a 7 em Criar perfil de credenciais.
   - Se você não tiver selecionado a opção **Executar detecção profunda**, selecione a Credencial de Conta que você deseja atribuir ao dispositivo. Para criar uma nova credencial de conta, selecione **Criar nova conta** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes da conta, siga as etapas de 3 a 6 em Adicionar credenciais de conta.
9. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.

   Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte Grupos de dispositivos predefinidos.
10. Clique em **Concluir**.
    O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página Resumo é exibida.
11. Clique em **OK** para fechar o assistente Adicionar único dispositivo.

Próximas etapas

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

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

Referências relacionadas

Adicionar único dispositivo

Detecção profunda

Como adicionar uma máquina virtual

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..
- O sistema que hospeda a máquina virtual precisa ser acessível a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado.
- A máquina virtual que você deseja adicionar precisa ser criada no VMware ESX, ESXi, e Microsoft Hyper-V.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise só pode coletar informações do sistema de máquinas virtuais. Você pode executar as etapas a seguir para adicionar uma máquina virtual.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Clique em **Adicionar dispositivos**.
   O assistente Adicionar Dispositivo Único é exibido.
3. Na lista **Selecione o tipo de dispositivo**, selecione **Máquina Virtual**.
4. Digite o nome do host ou o endereço IP do dispositivo no campo apropriado.

   NOTA: É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o nome de host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.
5. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.

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

6. Na lista **Credenciais da conta**, selecione uma credencial de conta que você deseja atribuir ao dispositivo. Para criar credenciais de conta, selecione **Criar nova conta** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes da conta, siga as etapas de 3 a 6 em Adicionar credenciais de conta.
7. Clique em **Avançar**.
   A página Detectando dispositivo será exibida até que o SupportAssist Enterprise identifique o dispositivo.

   Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página Atribuir grupo de dispositivos (opcional) é exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada é exibida.
8. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.

   Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte Grupos de dispositivos predefinidos.
9. Clique em **Concluir**.
   O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página Resumo é exibida.
10. Clique em **OK** para fechar o assistente Adicionar único dispositivo.

Referências relacionadas

Adicionar único dispositivo

Recursos do SupportAssist Enterprise disponíveis para máquinas virtuais

A tabela a seguir mostra os recursos do SupportAssist Enterprise que estão disponíveis para máquinas virtuais.

Tabela 12. Recursos do SupportAssist Enterprise disponíveis para máquinas virtuais

Recursos do SupportAssist Enterprise	Status do suporte
Adicionar dispositivos	✓
Criar regra de detecção de dispositivo	✓
Coletar informações de software	✓
Coletar logs do sistema	✓
Upload de informações do sistema para a Dell EMC	✓
Coletar informações do sistema periodicamente	✓
Visualizar filtros de tipo de dispositovo na página Dispositivos e Coleta	✓
Executar validação de inventário	✓
Revalidar um dispositivo	✓
Editar as credenciais do dispositivo	✓
Atribuir perfis de Credenciais a dispositivos	✓
Configurar, editar ou excluir um adaptador ou Coletor Remoto	✗
Executar detecção profunda	✗
Instalar/atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise	✗

Recursos do SupportAssist Enterprise	Status do suporte
Monitorar dispositivos	✗
Criar ocorrências	✗
Coletar informações de hardware	✗
Coletar logs inteligentes	✗
Apagar logs de SEL	✗
Ativar e desativar modo de manutenção	✗
Configurar SNMP usando o SupportAssist Enterprise	✗
Imagem do tipo de máquina virtual na página de visão geral do dispositivo	✗

Adicionar um dispositivo por duplicação

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- O dispositivo precisa ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- As portas de rede necessárias devem estar abertas no dispositivo. Para obter os requisitos para a porta de rede no dispositivo remoto, consulte Requisitos de rede.

Sobre esta tarefa

Você pode usar o recurso **Duplicar** para adicionar rapidamente um dispositivo que seja do mesmo tipo do dispositivo que você já adicionou. Por exemplo, se você já adicionou um servidor remoto, selecione esse servidor e clique em **Duplicar** para iniciar a adição de outro servidor remoto.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Selecione um dispositivo do mesmo tipo que você deseja adicionar.

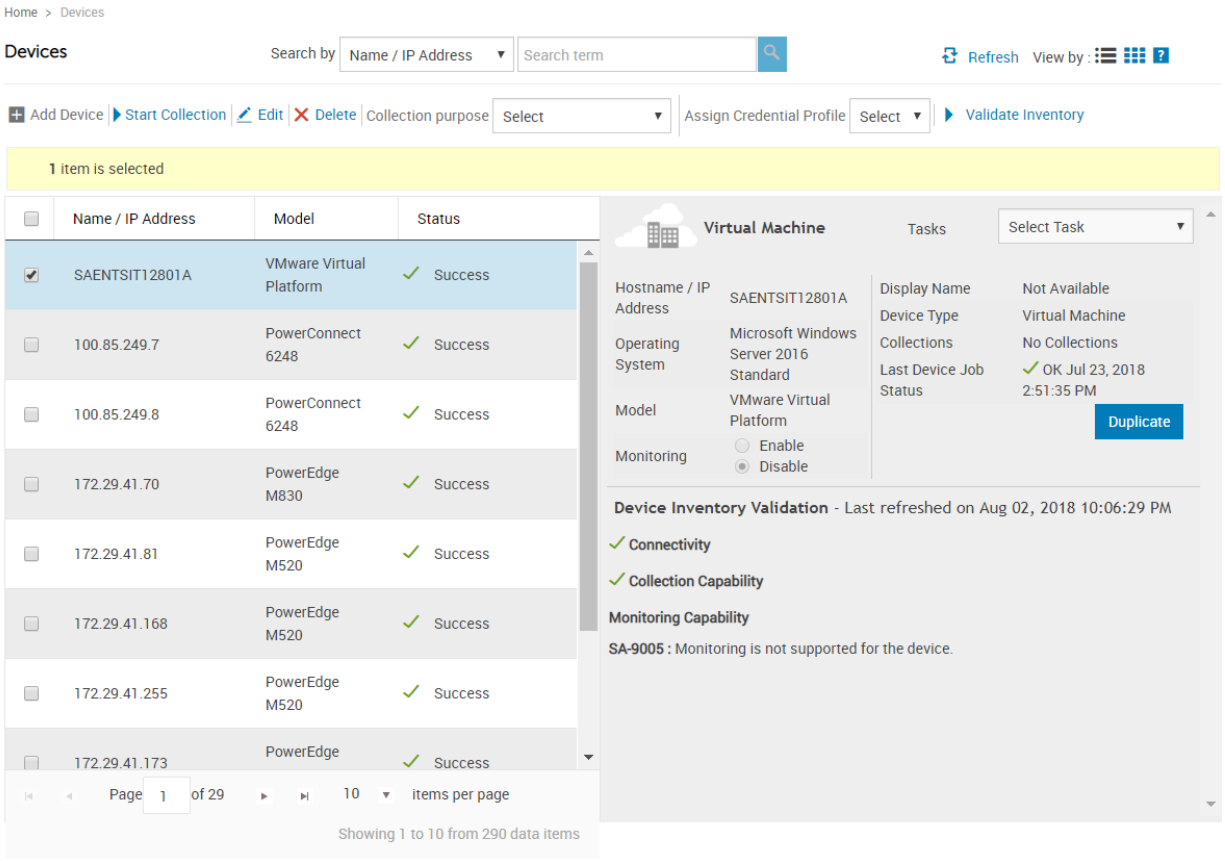

Figura 6. Opção Duplicar

O painel de visão geral do dispositivo é exibido.

3. Clique em **Duplicar**.
   O assistente Duplicar dispositivo assistente é exibido.
4. Digite o nome do host ou o endereço IP do dispositivo no campo apropriado.

   NOTA: É recomendável que você digite o nome de host do dispositivo. Se o nome de host não estiver disponível, você pode digitar o endereço IP do dispositivo.
5. Se desejar, digite um nome para o dispositivo no campo apropriado.

   O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o endereço IP ou o nome de host que você digitou será usado para representar o dispositivo.
6. Na lista **Credenciais da conta**, selecione uma credencial de conta que você deseja atribuir ao dispositivo. Para criar credenciais de conta, selecione **Criar nova conta** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes da conta, siga as etapas de 3 a 6 em Adicionar credenciais de conta.
7. Clique em **Avançar**.
   A página Detectando dispositivo será exibida até que o SupportAssist identifique o dispositivo.

   Se o dispositivo for detectado com sucesso, a página Opções de dispositivos será exibida. Caso contrário, uma mensagem de erro apropriada é exibida.
8. Se desejar, na lista **Atribuir outro grupo**, selecione um grupo de dispositivos ao qual você deseja atribuir o dispositivo.

   Se você não selecionar um grupo de dispositivos, o dispositivo é atribuído ao grupo **Padrão**. Para obter informações sobre o grupo de dispositivos **Padrão**, consulte Grupos de dispositivos predefinidos.
9. Clique em **Concluir**.
   O dispositivo é adicionado ao inventário de dispositivos e a página Resumo é exibida.
10. Clique em OK para fechar o assistente Duplicar dispositivo.

Próximas etapas

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

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

2. Execute a validação de inventáriio no dispositivo. Consulte Iniciar validação do inventário manualmente.

4

Como gerenciar regras de detecção de dispositivo

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

Tópicos:

- Criar regra de detecção de dispositivo
- Exibir o painel de visão geral da regra de detecção do dispositivo
- Editar a regra de detecção de dispositivos
- Excluir regra de detecção de dispositivos
- Executar a regra de detecção

Criar regra de detecção de dispositivo

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Sobre esta tarefa

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

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Gerenciar detecção de dispositivos**.
   A página Gerenciar Regras de Detecção é exibida.
2. Clique em **Criar regra de detecção**.
   A janela Criar Regra de Detecção de Dispositivo é exibida.

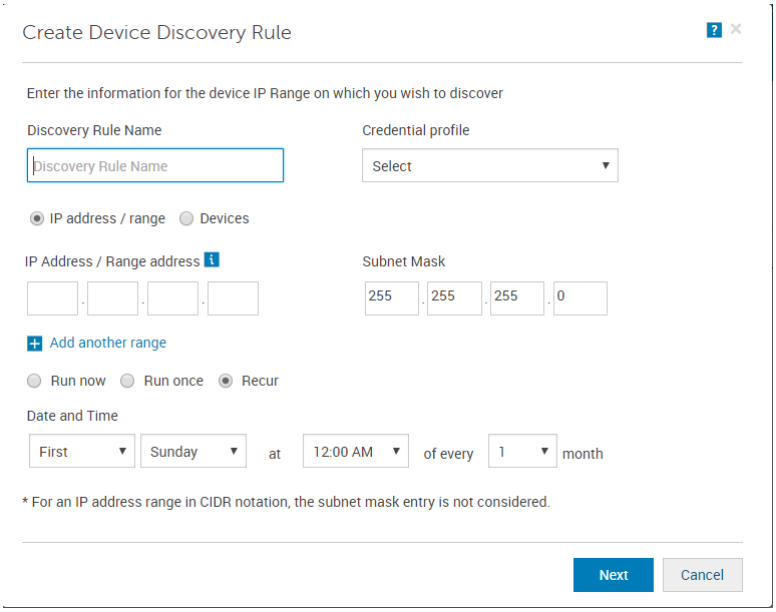

Figura 7. Janela Criar Regra de detecção de Dispositivo

3. Digite um nome para a regra de detecção no campo apropriado.
4. Na lista **Perfil de credencial**, selecione um Perfil de credencial que contenha as Credenciais da Conta para os tipos de dispositivos que estão presentes nos intervalos de endereços IP. Para criar um novo perfil de credenciais, selecione **Criar novo perfil** e clique em **Criar**. Para fornecer os detalhes do perfil, siga as etapas de 3 a 7 em Criar perfil de credenciais.
5. Para detectar dispositivos usando faixas de endereço IP:
   a) Selecione **Endereço/intervalo de IP**.
   b) Digite o endereço IP ou o intervalo de endereços IP dos dispositivos que você quer detectar. Para adicionar outro intervalo de endereços IP, clique em **Adicionar outro intervalo** e digite o intervalo de endereços IP dos dispositivos.

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

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

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

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

   c) Digite a máscara de sub-rede do intervalo de endereços IP especificado, no campo apropriado.
6. Para detectar dispositivos usando o nome de host ou endereços IP:
   a) Selecione **Dispositivos**.
   b) Digite o hostname ou o endereço IP dos dispositivos como valores separados por vírgula nos seguintes formatos:
      - 10.34.10.2, 10.34.10.3, 10.34.10.22
      - hostname1, hostname2, hostname3
      - 10.34.10.22, hostname2, 10.34.10.24
7. Selecione uma opção de acordo com a sua preferência:
   - **Executar agora** - Detectar os dispositivos imediatamente.
   - **Executar uma vez** - Detectar os dispositivos em uma data e hora específica.
   - **Recorrente** - programar a detecção de dispositivos a intervalos regulares.
8. Clique em **Avançar**.
   A janela Detectando dispositivos é exibida. Com base nos tipos de dispositivos incluídos no Perfil de Credencial, os tipos de dispositivo serão selecionados automaticamente.
9. Se quiser, apague os tipos de dispositivo que você não deseja detectar.

10. Na seção **Definições da configuração**, desmarque as opções a seguir de acordo com a sua preferência:
    - **Executar detecção profunda** - Detectar um dispositivo e seus tipos de dispositivos associados. Consulte Detecção profunda.
    - **Habilitar monitoramento** - Habilita o SupportAssist Enterprise para detectar os problemas de hardware que possam ocorrer nos dispositivos detectados.
    - **Configurar o SNMP para receber alertas deste dispositivo** - Configurar automaticamente as configurações do SNMP do dispositivo detectado para encaminhar alertas (interceptações de SNMP) para o SupportAssist Enterprise.
    - **Instalar a versão mais recente do OMSA** - Habilita o SupportAssist Enterprise para instalar a versão mais recente do OMSA ou do iDRAC Service Module (iSM) nos servidores detectados. O OMSA ou iSM é necessário para coletar as informações do sistema e para gerar alertas de servidores.
11. Clique em **Adicionar regra**.
    A regra de detecção é adicionada e listada na página Gerenciar Regras de Detecção. Se você tiver selecionado **Executar agora**, a detecção de dispositivos é iniciada.

Referências relacionadas

Gerenciar Regra de Detecção de Dispositivo
Criar ou Editar Regra de Detecção de Dispositivo

Exibir o painel de visão geral da regra de detecção do dispositivo

Sobre esta tarefa

A página Gerenciar Regras de Detecção permite que você exiba o painéis Detalhes da Regra de Detecção, Status da Iteração Atual da Regra de Detecção, Atividade Recente e Status da Regra de Detecção Atual v/s Anterior. Para obter mais informações sobre os atributos apresentados nesses painéis, consulte Detalhes da Regra de Detecção, Status da Iteração Atual da Regra de Detecção, Atividade Recente e Status da Regra de Detecção Atual v/s Anterior.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Gerenciar detecção de dispositivos**.
   A página Gerenciar Regras de Detecção é exibida.
2. Selecione uma regra de detecção.
   Os painéis Detalhes da Regra de Detecção, Status da Iteração Atual da Regra de Detecção, Atividade Recente e Status da Regra de Detecção Atual v/s Anterior serão exibidos.

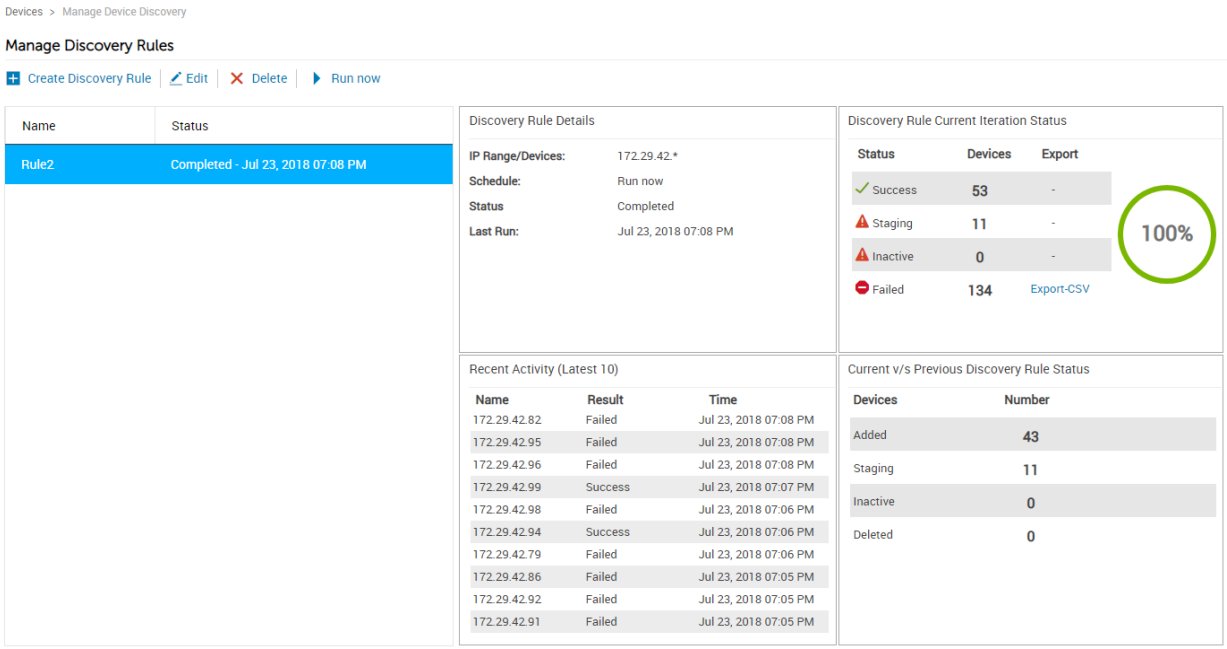

Figura 8. Página Gerenciar Regras de Detecção

Referências relacionadas

Gerenciar Regra de Detecção de Dispositivo
Detalhes da Regra de Detecção
Status de iteração atual da Regra de Detecção
Status atual versus anterior da Regra de Detecção
Atividade recente

Editar a regra de detecção de dispositivos

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Sobre esta tarefa

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

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

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Gerenciar detecção de dispositivos**.
   A página Gerenciar Regras de Detecção é exibida.
2. Selecione a regra de detecção que você deseja editar e clique em **Editar**.
   A janela Editar Regra de Detecção de Dispositivo é exibida.
3. Para detectar dispositivos usando faixas de endereço IP:
   a) Selecione **Endereço/intervalo de IP**.
   b) Digite o endereço IP ou o intervalo de endereços IP dos dispositivos que você quer detectar. Para adicionar outro intervalo de endereços IP, clique em **Adicionar outro intervalo** e digite o intervalo de endereços IP dos dispositivos.

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

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

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

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

   c) Digite a máscara de sub-rede do intervalo de endereços IP especificado, no campo apropriado.
4. Para detectar dispositivos usando o nome de host ou endereços IP:
   a) Selecione **Dispositivos**.
   b) Digite o hostname ou o endereço IP dos dispositivos como valores separados por vírgula nos seguintes formatos:
      - 10.34.10.2, 10.34.10.3, 10.34.10.22
      - hostname1, hostname2, hostname3
      - 10.34.10.22, hostname2, 10.34.10.24
5. Clique em **Avançar**.
   A janela Detectando dispositivos é exibida.
6. Marque ou desmarque os tipos de dispositivos e as definições de configuração.
7. Clique em **Editar Regra**.
   A regra de detecção é atualizada.

Referências relacionadas

Gerenciar Regra de Detecção de Dispositivo

Excluir regra de detecção de dispositivos

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Sobre esta tarefa

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

Etapas

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

Referências relacionadas

Gerenciar Regra de Detecção de Dispositivo

Executar a regra de detecção

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Sobre esta tarefa

Depois de criar uma regra de detecção, você pode executar a regra a qualquer momento.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Gerenciar detecção de dispositivos**.
   A página Gerenciar Regras de Detecção é exibida.
2. Selecione a regra de detecção que você deseja executar e clique em **Executar agora**.
   Os dispositivos associados à regra de detecção são detectados imediatamente.

   NOTA: Dispositivos que foram detectados pela regra de detecção, mas são mais tarde impossíveis de atingir são movidos para o status Inativo. Se um dispositivo estiver em um status inativo mesmo depois que a regra de detecção é executada três vezes consecutivas, o dispositivo é excluído automaticamente do SupportAssist Enterprise.

Referências relacionadas

Gerenciar Regra de Detecção de Dispositivo

5

Como visualizar casos e dispositivos

Por padrão, a interface de usuário do SupportAssist Enterprise exibe todos os dispositivos que você adicionou e os casos de suporte que estiverem abertos para esses dispositivos. Na página Dispositivos, você pode executar várias operações específicas do dispositivo, como ver coleções, habilitar ou desabilitar monitoramento etc. Na página Casos, você pode gerenciar casos que tiverem sido abertos pelo SupportAssist Enterprise.

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

Tópicos:

- Como visualizar todos os casos de suporte
- Visualizar casos de suporte para um dispositivo específico
- Opções de gerenciamento de caso
- Visualizar o inventário de dispositivos
- Visualizar o painel de visão geral do dispositivo
- Como ordenar os dados exibidos

Como visualizar todos os casos de suporte

Sobre esta tarefa

NOTA: A lista de casos abertos só é exibida se você tiver concluído o registro do SupportAssist.

Para visualizar os casos de suporte presentes para os dispositivos monitorados, aponte para **Casos** e clique em **Visualizar casos**. Um indicador de progresso **Buscando casos** é exibido na parte superior da página **Casos** quando o SupportAssist Enterprise está verificando se há casos presentes para os dispositivos que você adicionou.

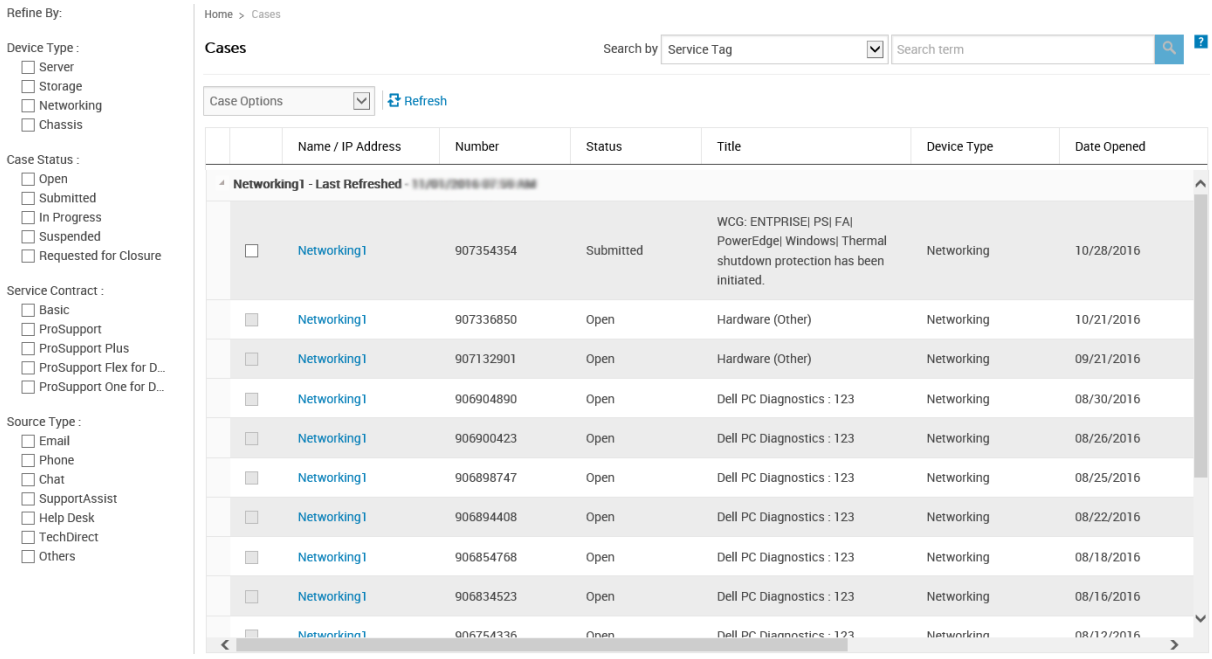

Figura 9. Página Casos

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

- Quando você abre a página **Casos**.
- Quando você clica no link **Atualizar** na página **Casos**.
- Quando a página **Casos** é aberta e você atualiza a janela do navegador da Web.

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

Visualizar casos de suporte para um dispositivo específico

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

Você pode visualizar os casos de suporte abertos para um dispositivo monitorado específico usando a opção **Verificar casos**.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Selecione o dispositivo para o qual você deseja verificar casos de suporte.
   O painel de visão geral do dispositivo é exibido.
   NOTA: O painel de visão geral do dispositivo é exibido somente se um único dispositivo estiver selecionado na página Dispositivos.
3. Na lista **Tarefas**, selecione **Verificar casos**.

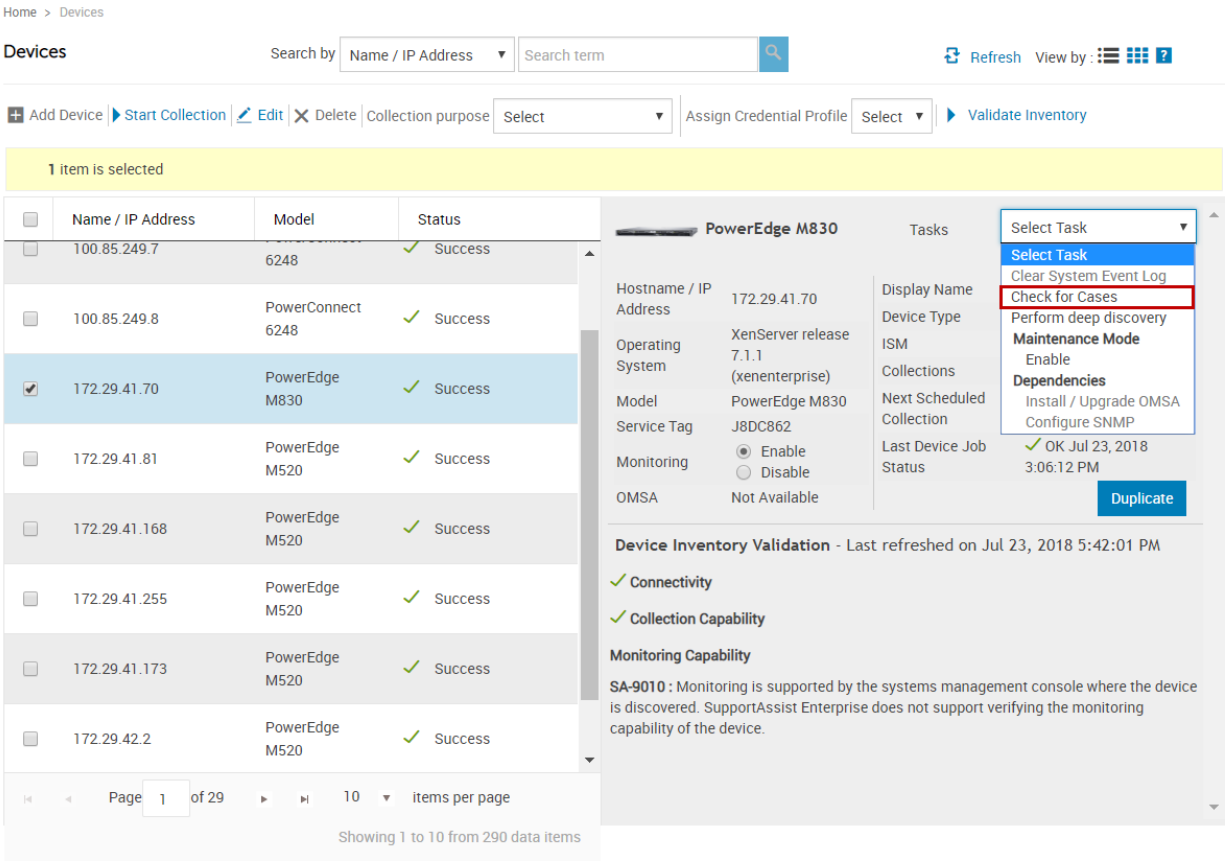

Figura 10. Opção Verificar casos

- Se casos de suporte estiverem presentes para o dispositivo, você é direcionado para a página **Casos**. Os casos de suporte que estão presentes para o dispositivo são mostrados na parte superior da página **Casos**.
- Se não houver casos de suporte presentes para o dispositivo, uma mensagem apropriada será exibida.

NOTA: Ao verificar a existência de casos de suporte, a informação sobre casos de suporte mais recente é recuperada da Dell EMC para o dispositivo selecionado. Se não for possível recuperar a informação do caso de suporte devido a um problema, uma mensagem apropriada será exibida.

Opções de gerenciamento de caso

A página **Casos** fornece as opções que você pode usar para gerenciar os casos de suporte que foram abertos automaticamente pelo SupportAssist Enterprise. Você pode solicitar que o suporte técnico execute as seguintes atividades usando as opções disponíveis de gerenciamento de casos:

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

NOTA: As opções de gerenciamento de caso são aplicáveis somente para casos de suporte que foram abertos automaticamente pelo SupportAssist Enterprise.

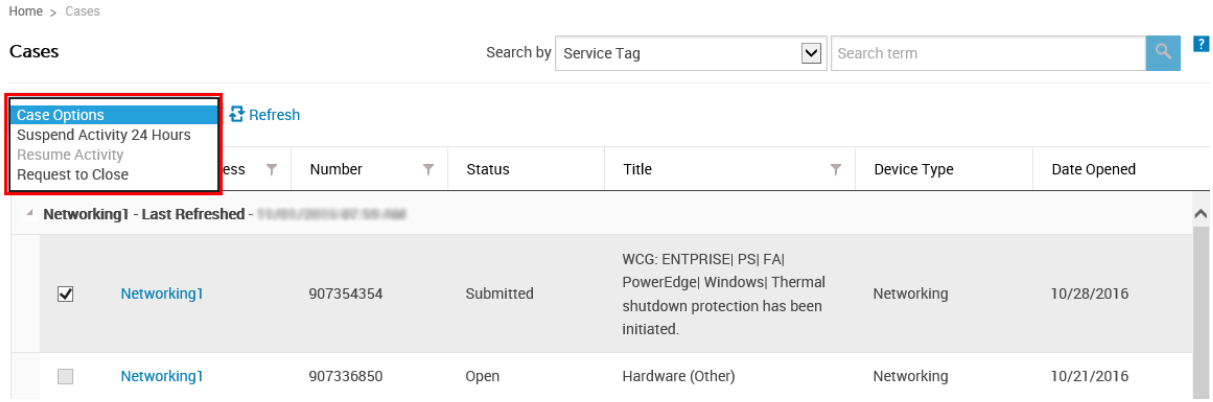

Figura 11. Opções de caso

Solicitar a suspensão de atividades do caso por 24 horas

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e . Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Sobre esta tarefa

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

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

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

Etapas

1. Aponte para **Casos** e clique em **Visualizar casos**.
   A página Casos é exibida.
2. No painel **Refinar por**, na lista **Tipo de fonte**, selecione **SupportAssist**.
   A lista de todos os casos que foram abertos pelo SupportAssist é exibida.
3. Selecione o caso de suporte que deseja suspender.

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

   NOTA: A opção Suspender atividades por 24 horas é desativada se você já tiver solicitado a suspensão das notificações para o caso de suporte selecionado.
4. Na lista **Opções do caso**, selecione **Suspender atividades por 24 horas**.
   A janela **Suspender atividades por 24 horas** é exibida.
5. (Opcional) Insira o motivo da solicitação de suspensão das atividades para o caso de suporte.
6. Clique em **OK**.
   A mensagem **Atualizar caso** é exibida. Após o caso ser atualizado com sucesso, a mensagem **Status do caso** é exibida.
7. Clique em **OK**.
   O caso de suporte exibe um status **Suspenso**.

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

Tarefas relacionadas

Testar a funcionalidade de criação de caso

Solicitar a retomada de atividades de suporte

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

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

Etapas

1. Aponte para **Casos** e clique em **Visualizar casos**.
   A página Casos é exibida.
2. No painel **Refinar por**, na lista **Tipo de fonte**, selecione **SupportAssist**.
   A lista de todos os casos que foram abertos pelo SupportAssist é exibida.
3. Selecione o caso de suporte para o qual você deseja obter Suporte técnico para retomar as atividades do caso.

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

   NOTA: A opção Retomar atividade só é ativada se você tiver solicitado anteriormente a suspensão de notificações relacionadas ao caso de suporte selecionado.
4. Na lista **Opções do caso**, selecione **Retomar atividade**.
   A janela **Retomar atividade** é exibida.
5. (Opcional) Insira o motivo da solicitação de retomada das atividades para o caso de suporte.
6. Clique em **OK**.
   A mensagem **Atualizar caso** é exibida. Após o caso ser atualizado com sucesso, a mensagem **Status do caso** é exibida.
7. Clique em **OK**.
   O caso de suporte exibe o status apropriado.

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

Tarefas relacionadas

Testar a funcionalidade de criação de caso

Solicitar o fechamento de um caso de suporte

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

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

NOTA: Você só poderá solicitar que o suporte técnico encerre um caso de suporte se ele tiver sido aberto pelo SupportAssist.

NOTA: Você pode solicitar que o suporte técnico encerre um caso de suporte que esteja em qualquer status, exceto Fechado e Fechamento solicitado.

Etapas

1. Aponte para **Casos** e clique em **Visualizar casos**.
   A página Casos é exibida.
2. No painel **Refinar por**, na lista **Tipo de fonte**, selecione **SupportAssist**.

A lista de todos os casos que foram abertos pelo SupportAssist é exibida.

3. Selecione o caso de suporte que deseja encerrar.

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

4. Na lista **Opções do caso**, selecione **Solicitação para fechamento**.
   A janela **Solicitação para fechamento do caso** é exibida.
5. (Opcional) Insira o motivo da solicitação de fechamento para o caso de suporte.
6. Clique em **OK**.
   A mensagem **Atualizar caso** é exibida. Após o caso ser atualizado com sucesso, a mensagem **Status do caso** é exibida.
7. Clique em **OK**.
   O caso de suporte exibe um status **Fechamento solicitado**.

   NOTA: Após a solicitação de fechamento de um caso de suporte, o suporte técnico poderá entrar em contato com você para obter mais informações antes de fechar o caso de suporte.

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

Tarefas relacionadas

Testar a funcionalidade de criação de caso

Visualizar o inventário de dispositivos

Sobre esta tarefa

Para visualizar o inventário de dispositivos, aponte para Dispositivos e clique em **Visualizar dispositivos**.

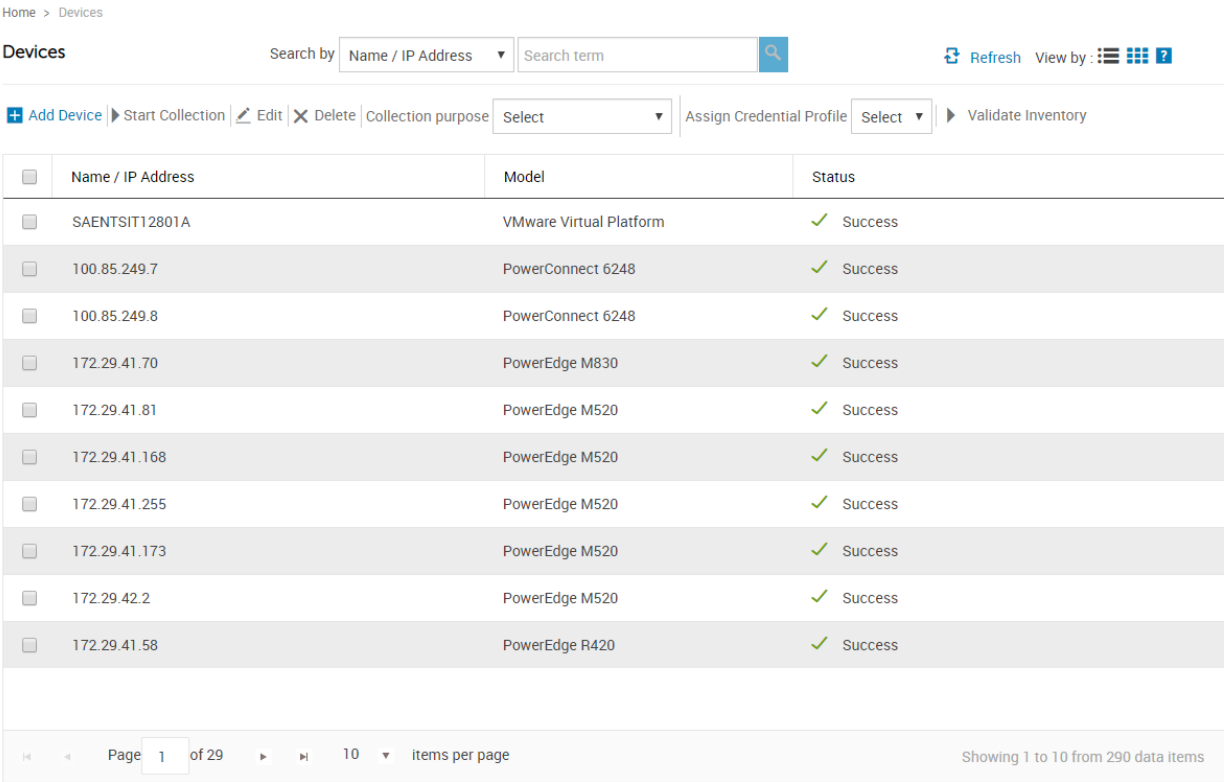

Figura 12. Página Inventário de dispositivos

NOTA: A página Dispositivos é atualizada automaticamente a cada 3 minutos.

Para obter informações sobre os campos e detalhes exibidos na página Dispositivos, consulte Inventário de dispositivos.

Visualizar o painel de visão geral do dispositivo

Sobre esta tarefa

Você pode visualizar os detalhes de um dispositivo, como endereço IP, tipo de dispositivo, número do modelo, etiqueta de serviço, status da coleta, histórico de coletas, dentre outros no painel de visão geral do dispositivo. No painel de visão geral do dispositivo, você também pode executar as seguintes tarefas:

- Limpar o log de evento do sistema de um servidor
- Verificar casos de suporte de um dispositivo específico
- Executar detecção profunda
- Ativar ou desativar o modo de manutenção de um dispositivo
- Instalar ou atualizar o OMSA em um servidor
- Ajustar as configurações de SNMP de um dispositivo
- Ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo
- Acessar o visualizador de configuração que permite visualizar as informações do sistema coletadas de um dispositivo
- Adicionar um dispositivo por duplicação

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Selecione um dispositivo.

   NOTA: O painel de visão geral do dispositivo será exibido somente se um único dispositivo for selecionado na página Dispositivos.

   NOTA: Se uma tarefa iniciada pelo SupportAssist Enterprise já estiver em execução em um dispositivo, talvez você não consiga selecionar esse dispositivo.

   O painel de visão geral do dispositivo é exibido.

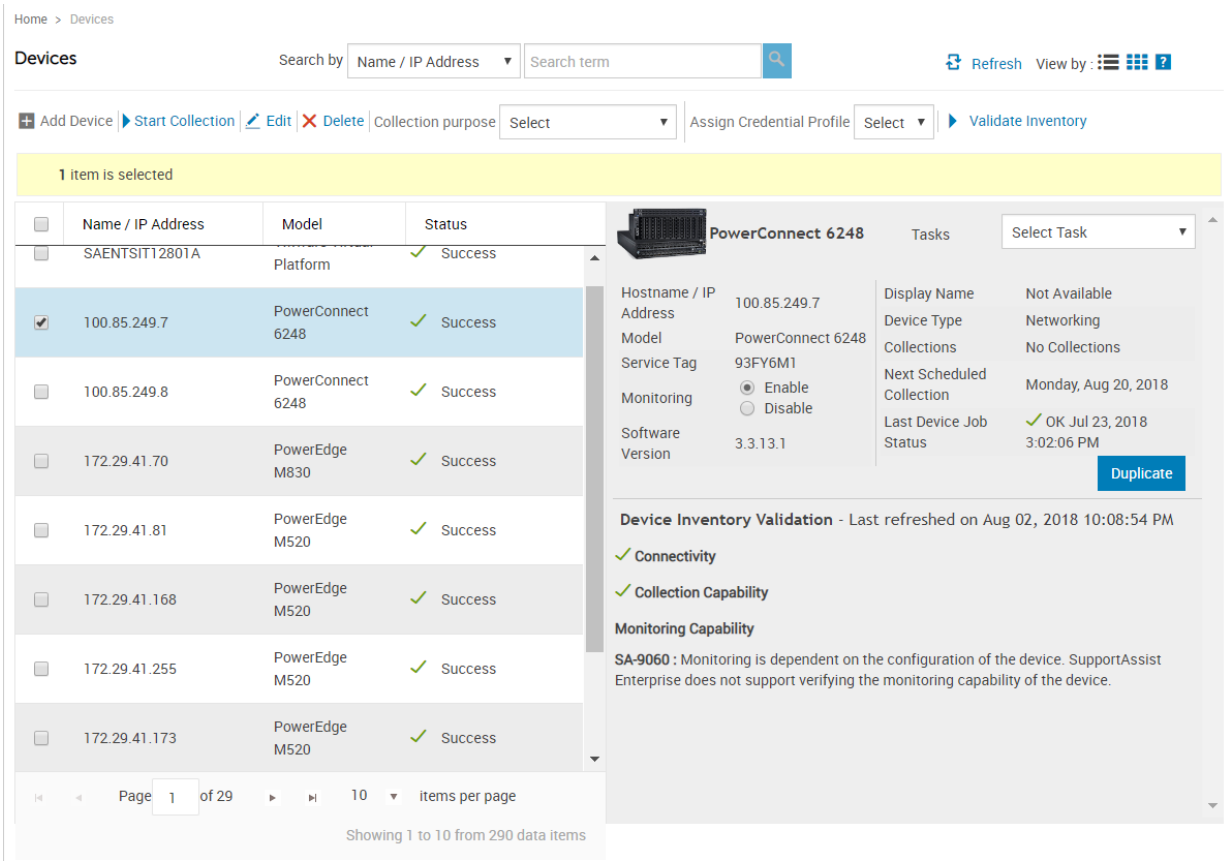

Figura 13. Painel de visão geral do dispositivo

Como ordenar os dados exibidos

Sobre esta tarefa

Para classificar os dados exibidos nas páginas **Dispositivos**, **Casos** ou **Coletas**, clique em um cabeçalho da coluna. Os dados exibidos são classificados e uma seta que indica o tipo de classificação (crescente ou decrescente) é mostrada ao lado do título da coluna. Para redefinir a classificação, clique novamente no cabeçalho da coluna.

6

Como monitorar a integridade do local

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

A página **Integridade do Local** contém os seguintes painéis:

- **Detalhes Atuais do SupportAssist Enterprise (nome de host)**
- **Visão Geral Atual do SupportAssist**
- **Validações de Inventário do Local**
- **Conectividade da Rede**
- **Visualização em Árvore de Extensões**

Se os seus dispositivos estiverem alocados no grupo Preparação, a contagem dos dispositivos, os detalhes sobre o erro, e a solução adequada para o erro serão mostradas na página **Integridade do local**. Você também pode exportar essas informações como arquivo .csv.

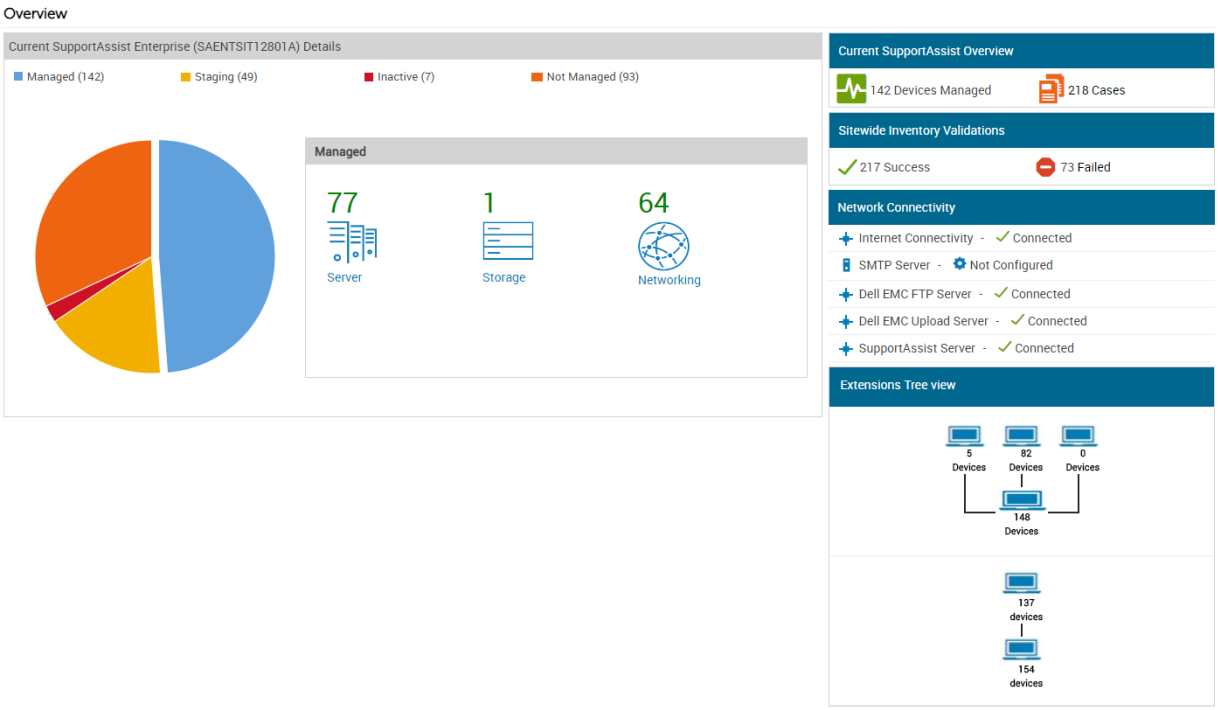

Figura 14. Página Integridade do local

Conceitos relacionados

Detalhes Atuais do SupportAssist Enterprise Hostname
Visão Geral Atual do SupportAssist
Validação de Inventário do Local
Conectividade da Rede
Visualização em Árvore de Extensões

Referências relacionadas

Integridade do local

Tópicos:

- Visualizar a integridade do local

- Detalhes Atuais do SupportAssist Enterprise Hostname
- Visão Geral Atual do SupportAssist
- Validação de Inventário do Local
- Conectividade da Rede
- Visualização em Árvore de Extensões

Visualizar a integridade do local

Etapas

1. Abra o SupportAssist Enterprise.
   Por padrão, a página Integridade do Local é exibida.
2. Se você estiver em qualquer outra página, aponte para **Integridade do Local** e clique em **Exibir Integridade do Local**.

Detalhes Atuais do SupportAssist Enterprise Hostname

O painel **Detalhes Atuais do SupportAssist Enterprise (nome de host)** exibe informações sobre os dispositivos que você detectou ou adicionou no SupportAssist Enterprise. Esta seção mostra as seguintes informações no formato de gráfico:

- **Monitorados** - Dispositivos monitorados pelo SupportAssist Enterprise
- **Preparação** - Dispositivos no grupo de preparação.
- **Inativos** - Dispositivos que são classificados como inativos
- **Não monitorado** - Dispositivos não monitorados pelo SupportAssist Enterprise

Conceitos relacionados

Como monitorar a integridade do local

Visão Geral Atual do SupportAssist

O painel **Visão Geral do SupportAssist Atual** exibe o número de dispositivos que são monitorados e o número de ocorrências de suporte abertas. Você pode clicar no link casos para ir para a página Casos.

Conceitos relacionados

Como monitorar a integridade do local

Validação de Inventário do Local

O painel **Validação de Inventario do Local** exibe o status de implantação da validação de inventário para dispositivos que são descobertos ou adicionados no SupportAssist Enterprise. O resultado é exibido no seguinte formato:

- **Sucesso** - Número de dispositivos para os quais testes de conectividade, capacidade de coleta e capacidade de monitoramento foram bem-sucedidos.
- **Falha** - Número de dispositivos para os quais os testes de conectividade, capacidade de coleta e capacidade de monitoramento não foram bem-sucedidos.

NOTA: O número total de dispositivos na tabela Inventário do Local pode não corresponder ao número total de dispositivos que você adicionou ou que foram detectados no SupportAssist Enterprise. Esta divergência é porque a validação de inventário não suporta a validação de:

- **Dispositivos adicionados no SupportAssist Enterprise através do adaptador**
- **Dispositivos que requerem configuração manual de configurações do SNMP, por exemplo, dispositivos de rede**

Conceitos relacionados

Como monitorar a integridade do local

Conectividade da Rede

O painel **Conectividade de Rede** exibe o status da conectividade do SupportAssist Enterprise com os seguintes recursos de rede:

- **Conectividade com a Internet**
- **Servidor SMTP**
- **Servidor FTP da Dell EMC**
- **Servidor de Carregamento da Dell EMC**
- **Servidor SupportAssist**

Conceitos relacionados

Como monitorar a integridade do local

Visualização em Árvore de Extensões

O painel **Visualização em Árvore de Extensões** exibe os adaptadores e coletores remotos que você configurou na instalação atual do SupportAssist Enterprise.

Este painel mostra também o número de dispositivos associados a cada remote collector e adaptador.

Conceitos relacionados

Como monitorar a integridade do local

7

Como usar extensões

As extensões disponíveis no SupportAssist Enterprise permitem que você estenda a capacidade do SupportAssist Enterprise a muitos dispositivos. Você pode usar as extensões para inventariar e adicionar dispositivos gerenciados por um console de gerenciamento de sistemas, como o Dell EMC OpenManage Essentials, o Microsoft System Center Operations Manager (SCOM) ou o OpenManage Enterprise. As extensões também permitem que você otimize o desempenho do SupportAssist Enterprise distribuindo a carga de trabalho de coletar e fazer upload das informações do sistema para servidores remotos.

Tópicos:

- Tipos de extensões
- Suporte para configurar um adaptador ou Coletor remoto
- Primeiros passos para adicionar dispositivos gerenciados por consoles de gerenciae
- Visão geral de adaptadores
- Visão geral de Remote Collectors

Tipos de extensões

Dois tipos de extensões estão disponíveis no SupportAssist Enterprise:

- **Adaptador** — Um aplicativo que funciona como uma interface entre o SupportAssist Enterprise e um console de gerenciamento de sistemas. O adaptador permite que o SupportAssist Enterprise inventarie e recupere alertas dos dispositivos suportados gerenciados por um console de gerenciamento de sistemas, em vez de adicionar cada dispositivo individualmente. Após inventariar e adicionar os dispositivos, o SupportAssist Enterprise pode monitorar os dispositivos quanto a problemas de hardware e também coletar e fazer upload das informações do sistema para a Dell EMC. Dois tipos de adaptadores estão disponíveis no SupportAssist Enterprise:
  - Adaptador OpenManage Essentials — Para inventariar dispositivos gerenciados pelo OpenManage Essentials
  - Adaptador System Center Operations Manager — Para inventariar dispositivos gerenciados pelo System Center Operations Manager
  - Adaptador OpenManage Enterprise - Para inventariar dispositivos gerenciados pelo OpenManage Enterprise Versão 3.3.1
- **Remote Collector** — Uma instância remota do SupportAssist Enterprise que coleta e faz upload de informações do sistema a partir dos dispositivos que estão presentes em um intervalo de endereços IP específico. O Remote Collector permite que o SupportAssist Enterprise distribua a carga de trabalho de coletar e fazer upload das informações do sistema para um servidor remoto. Tipicamente, a coleta e o upload de informações do sistema de todos os dispositivos são realizados pelo servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. Quando você configura um Remote Collector em um sistema remoto, a coleta e o upload de informações do sistema a partir dos dispositivos nos intervalos de endereços IP específicos são realizados pelo sistema remoto. Para garantir o desempenho ideal do SupportAssist Enterprise, é recomendável que você configure um Remote Collector para cada 3.500 dispositivos.

Suporte para configurar um adaptador ou Coletor remoto

A capacidade de configurar um adaptador ou Coletor remoto está disponível somente quando o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um sistema operacional Windows. As tabelas a seguir fornecem um resumo da capacidade de configurar um adaptador ou Coletor remoto dependendo do sistema operacional.

Tabela 13. Suporte para configurar um adaptador

Sistemas operacionais nos quais o SupportAssist Enterprise é instalado	Suporte para configurar um adaptador em um servidor local ou remoto que execute o Windows	Suporte para configurar um adaptador em um servidor local ou remoto que execute o Linux
Windows	Sim	Sim (Apenas para OpenManage Enterprise)
Linux	Não	Sim (Apenas para OpenManage Enterprise)

NOTA: Para saber os dispositivos que você pode inventariar no SupportAssist Enterprise configurando um adaptador, consulte a lista de dispositivos na *Matriz de Suporte do SupportAssist Enterprise Versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.

Tabela 14. Suporte para configurar um Coletor remoto

Sistemas operacionais nos quais o SupportAssist Enterprise é instalado	Suporte para configurar um Coletor remoto em um servidor remoto que execute o Windows	Suporte para configurar um Coletor remoto em um servidor remoto que execute o Linux
Windows	Sim	Sim
Linux	Não	Sim

NOTA: Para saber os dispositivos que você pode designar a um Remote Collector, consulte a lista de dispositivos na *Matriz de Suporte do SupportAssist Enterprise Versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.

Primeiros passos para adicionar dispositivos gerenciados por consoles de gerenciae

Para inventariar e adicionar dispositivos que são gerenciados por um console de gerenciamento de sistemas como o OpenManage Essentials, Microsoft System Center Operations Manager ou OpenManage Enterprise Versão 3.3.1:

1. Adicione Credenciais de Conta no SupportAssist Enterprise para os dispositivos que você deseja adicionar a partir do console de gerenciamento dos sistemas. Consulte Adicionar credenciais de contas.
2. Crie um ou mais perfis de credenciais, dependendo do tipo de dispositivo que você deseja adicionar. Consulte Criar perfis de credenciais.
3. Configure o adaptador no SupportAssist Enterprise. Consute Configurar o adaptador do OpenManage Essentials, Configurar o adaptador do Microsoft System Center Operations Manager ou Configurar o adaptador do OpenManage Enterprise.
4. Se você tiver mais de 4.000 dispositivos, configure um Remote Collector. Consulte Configurar o Remote Collector.

Visão geral de adaptadores

O adaptador é um aplicativo que funciona como uma interface entre o SupportAssist Enterprise e um console de gerenciamento de sistemas. A configuração de um adaptador permite que o SupportAssist Enterprise inventarie dispositivos e recupere alertas de dispositivos gerenciados pelo console de gerenciamento de sistemas. Dependendo do console de gerenciamento de sistemas que você está usando, é possível configurar um ou mais dos seguintes adaptadores:

- Adaptador OpenManage Essentials — Para inventariar dispositivos gerenciados pelo OpenManage Essentials
- Adaptador System Center Operations Manager - Para inventariar dispositivos Dell EMC que são gerenciados por Microsoft System Center Operations Manager, usando o Dell EMC Server Management Pack Suite
- Adaptador OpenManage Enterprise - Para inventariar dispositivos que são gerenciados pelo OpenManage Enterprise Versão 3.3.1

  NOTA: A configuração de um adaptador OpenManage Enterprise é suportada apenas em um servidor local ou remoto que executa o Linux.

NOTA: Servidores que executam os sistemas operacionais Debian e Ubuntu só podem ser adicionados diretamente no SupportAssist Enterprise e não através do adaptadores.

Tarefas relacionadas

Configurar adaptador OpenManage Essentials
Configurar o adaptador do Microsoft System Center Operations Manager
Configurar adaptador OpenManage Enterprise
Sincronizar adaptador
Editar adaptador
Excluir adaptador

Referências relacionadas

Extensões
Configurar adaptador OpenManage Essentials

Configurar adaptador OpenManage Essentials

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..
- O sistema em que você quer configurar o adaptador precisa estar executando o OpenManage Essentials (OME) versão 2.5 ou posterior.
- Você precisa ter privilégios de administrador no sistema que estiver executando o OpenManage Essentials.
- Você precisa ter criado credenciais da conta e um perfil de credenciais que contenha as credenciais dos dispositivos que serão inventariados pelo adaptador. Consulte Adicionar credenciais de conta e Criar perfil de credenciais.
- O servidor que executa o SupportAssist Enterprise precisa ter conectividade com a Internet.
- Você precisa ter acesso de leitura/gravação para a unidade do sistema do dispositivo de destino.
- Certifique-se de que o Microsoft .NET Framework 4,5 esteja instalado no sistema no qual você deseja configurar o adaptador.
- Certifique-se de que um dos seguintes requisitos seja atendido:
  - O protocolo Secure Socket Layer (SSL) está ativado
  - O protocolo Transport Layer Security (TLS) está ativado e sua versão é 1.0, 1.1, ou 1.2.

Sobre esta tarefa

Configurar o adaptador OME permite que você inventarie e adicione dispositivos gerenciados pelo OpenManage Essentials. Durante a configuração, o SupportAssist Enterprise instala o adaptador no sistema executando o OpenManage Essentials e, em seguida, inventaria os dispositivos.

NOTA: Se você instalou o SupportAssist Enterprise e o OpenManage Essentials no mesmo servidor, também precisará configurar o adaptador no mesmo servidor para adicionar dispositivos que sejam gerenciados pelo OpenManage Essentials.

NOTA: Se você fez o upgrade do SupportAssist para o OpenManage Essentials para o SupportAssist Enterprise, o adaptador OpenManage Essentials será automaticamente configurado e os dispositivos serão inventariados e adicionados no SupportAssist Enterprise.

NOTA: Um adaptador OpenManage Esentials pode fazer o inventário e adicionar dispositivos de uma única instalação do OpenManage Essentials.

NOTA: O adaptador OpenManage Essentials inventaria apenas dispositivos de inventários suportados pelo SupportAssist Enterprise. Para obter a lista de dispositivos suportados, consulte a *Matriz de Suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar adaptadores**.
   A página Adaptadores é exibida.
2. Clique em **Configurar adaptador**.
   A janela Configurar adaptador é exibida.
3. Na lista **Tipo de adaptador**, selecione **OpenManage Essentials**.
4. Execute o seguinte:
   a) Digite o nome do host ou o endereço IP do servidor em que o OpenManage Essentials está instalado.
   b) Se quiser, digite um nome para o adaptador no campo apropriado.
      O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se não digitar um nome, o nome do host ou o endereço IP que você digitou será usado para representar o adaptador.
   c) Digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.

      NOTA: A senha não pode exceder 50 caracteres.

   NOTA: Se você alterar as credenciais do sistema que executa o OpenManage Essentials devido a requisitos de política de segurança da sua empresa ou por outras razões, certifique-se de atualizar também as credenciais do

adaptado no SupportAssist Enterprise. É recomendável que você crie uma conta de serviço com credenciais que não expiram, e insira as credenciais da conta de serviço no SupportAssist Enterprise.

NOTA: Depois que o SupportAssist Enterprise faz duas tentativas consecutivas de conexão com o OpenManage Essentials com falha de autenticação, um arquivo de bloqueio é criado pelo SupportAssist Enterprise. O arquivo de bloqueio, `SupportAssist_RestError .xml`, é criado no sistema onde o OpenManage Essentials está instalado e está disponível em `C: \ProgramData`. O arquivo de bloqueio é excluído automaticamente depois de uma hora ou você pode apagar o arquivo de bloqueio manualmente. Durante o período de bloqueio, não existe comunicação entre o SupportAssist Enterprise e o OpenManage Essentials.

5. Na lista **Como atualizar inventário de dispositivos**, selecione a frequência desejada para inventariar dispositivos por meio do adaptador.
6. Na lista **Perfil de credenciais**, selecione um perfil de credenciais que contenha as credenciais da conta dos tipos de dispositivos que serão inventariados pelo adaptador.

   NOTA: Se um dispositivo inventariado pelo adaptador tiver credenciais de conta diferentes, você poderá reatribuir manualmente as credenciais de conta corretas para o dispositivo. Consulte Reatribuir credenciais de contas.
7. Clique em **OK**.
   O painel de visão geral Detalhes do Adaptador é exibido e dispositivos gerenciados pelo OpenManage Essentials são inventariados no SupportAssist Enterprise.

   NOTA: Se o adaptador não for adicionado com sucesso, talvez você tenha de excluí-lo e configurá-lo novamente.

   NOTA: Ao atribuir um perfil de credencial, o SupportAssist Enterprise executa tarefas de classificação adicionais em segundo plano para cada dispositivo. Portanto, atribuir perfis de credencial pode ser demorado, dependendo dos tipos de dispositivos, número de dispositivos e a largura de banda de sua rede. Para obter mais informações sobre o tempo aproximado necessário para atribuir perfis de credencial, consulte Tempo aproximado necessário para atribuir Perfil de Credencial.

Próximas etapas

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

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

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

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

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

NOTA: Para dispositivos Storage PS Series, apenas o grupo de gerenciamento Storage PS Series é adicionado através do adaptador. Os membros do Storage PS Series não são adicionados por meio do adaptador.

Conceitos relacionados

Visão geral de adaptadores

Referências relacionadas

Adaptadores
Configurar adaptador OpenManage Essentials

Configurar o adaptador do Microsoft System Center Operations Manager

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..
- O sistema ou máquina virtual em que você quer configurar o adaptador precisa estar executando um dos seguintes sistemas:
  - Microsoft System Center Operations Manager 2012 R2
  - Microsoft System Center Operations Manager 2012 SP1
  - Microsoft System Center Operations Manager 2016
- O Dell EMC Server Management Pack Suite versão 6.3 ou 7.0 para o Microsoft System Center Operations Manager e System Center Essentials precisa estar instalado no sistema. Para obter mais informações sobre os pacotes de gerenciamento necessários, consulte Pacotes de gerenciamento para inventariar dispositivos gerenciados pelo Operations Manager.
- Você precisa ter privilégios de administrador no sistema ou na máquina virtual que estiver executando o System Center Operations Manager.
- O servidor que executa o SupportAssist Enterprise precisa ter conectividade com a Internet.
- Você precisa ter criado credenciais da conta e um perfil de credenciais que contenha as credenciais dos dispositivos que serão inventariados pelo adaptador. Consulte Adicionar credenciais de conta e Criar perfil de credenciais.
- Você precisa ter acesso de leitura/gravação para a unidade do sistema do dispositivo de destino.

Sobre esta tarefa

Configurar o adaptador System Center Operations Manager (SCOM) permite que você inventarie e adicione dispositivos gerenciados pelo System Center Operations Manager. Durante a configuração, o SupportAssist Enterprise instala o adaptador no sistema executando o Operations Manager e, em seguida, inventaria os dispositivos.

NOTA: Se você fez upgrade do SupportAssist para o Microsoft System Center Operations Manager para o SupportAssist Enterprise, o adaptador System Center Operations Manager será automaticamente configurado e os dispositivos serão inventariados no SupportAssist Enterprise.

NOTA: Um adaptador do System Center Operations Manager pode inventariar e adicionar apenas dispositivos de uma única instância do System Center Operations Manager.

NOTA: O adaptador System Center Operations Manager apenas inventaria servidores PowerEdge, iDRAC e dispositivos OEM que sejam suportados pelo SupportAssist Enterprise. Para obter a lista de servidores PowerEdge suportados, consulte a *Matriz de Suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar adaptadores**.
   A página Adaptadores é exibida.
2. Clique em **Configurar adaptador**.
   A janela Configurar adaptador é exibida.
3. Na lista **Tipo de adaptador**, selecione **System Center Operations Manager.**
4. Se quiser, digite um nome para o adaptador no campo apropriado.

   O nome que você digitar é usado para representar o adaptador no SupportAssist Enterprise. Se você não digitar um nome, o nome do host ou o endereço IP que você digitou será usado para representar o adaptador.
5. Se você estiver configurando o adaptador no grupo de gerenciamento:
   a) Digite o nome do host ou endereço IP do grupo de gerenciamento.
   b) Digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.

      NOTA: A senha não pode exceder 50 caracteres.
6. Se você estiver configurando o adaptador em um Remote Console (RC), selecione **Estabelecer uma conexão remota com o grupo de gerenciamento** e execute o seguinte:
   a) Digite o nome do host ou endereço IP do grupo de gerenciamento.
   b) Digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.
   c) Digite o nome do host ou endereço IP do console remoto.
   d) Digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.

NOTA: Se você alterar as credenciais do sistema que executa o Management Group ou o Console Remoto devido a requisitos de política de segurança da sua empresa ou por outras razões, certifique-se de atualizar também as credenciais do adaptado no SupportAssist Enterprise. É recomendável que você crie uma conta de serviço com credenciais que não expiram, e insira as credenciais da conta de serviço no SupportAssist Enterprise.

7. Na lista **Perfil de credenciais**, selecione um perfil de credenciais que contenha as credenciais da conta dos tipos de dispositivos que serão inventariados pelo adaptador.

   NOTA: Se um dispositivo inventariado pelo adaptador tiver credenciais de conta diferentes, você poderá reatribuir manualmente as credenciais de conta corretas para o dispositivo. Consulte Reatribuir credenciais de contas.

8. Na lista **Como atualizar inventário de dispositivos**, selecione a frequência desejada para inventariar dispositivos por meio do adaptador.
9. Clique em **OK**.
   O painel de visão geral Detalhes do Adaptador é exibido e dispositivos gerenciados por System Center Operations Manager são inventariados no SupportAssist Enterprise.

   NOTA: Se o adaptador não for adicionado com sucesso, talvez você tenha de excluí-lo e configurá-lo novamente.

   NOTA: Ao atribuir um perfil de credencial, o SupportAssist Enterprise executa tarefas de classificação adicionais em segundo plano para cada dispositivo. Portanto, atribuir perfis de credencial pode ser demorado, dependendo dos tipos de dispositivos, número de dispositivos e a largura de banda de sua rede. Para obter mais informações sobre o tempo aproximado necessário para atribuir perfis de credencial, consulte Tempo aproximado necessário para atribuir Perfil de Credencial.

Próximas etapas

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

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

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

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

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

Conceitos relacionados

Visão geral de adaptadores

Referências relacionadas

Adaptadores
Configuração do adaptador do Microsoft System Center Operations Manager

Pacotes de gerenciamento para inventariar dispositivos gerenciados pelo Operations Manager

A tabela a seguir lista o Dell EMC Server Management Pack Suite versão 6.3 ou 7.0 necessário para que o SupportAssist Enterprise inventarie dispositivos gerenciados pelo System Center Operations Manager (SCOM).

Tabela 15. Pacotes de gerenciamento para inventariar dispositivos gerenciados pelo Operations Manager

Dispositivos que precisam ser monitorados	Recurso de monitoramento	Pacotes de gerenciamento necessários
Geração x9xx ou posterior de servidores Dell PowerEdge da Dell EMC	Monitoramento baseado no agente de servidores e estações de trabalho em rack	• Dell EMC Base Hardware Library • Dell EMC Server Model • Dell EMC Server Operations Library • Dell EMC Server View Library • Dell EMC Windows Server (Scalable Edition) • Dell EMC Operations Library Common • Dell EMC Server and Rack Workstation Monitoring (Licenciado)
iDRAC	Monitoramento de DRAC	• Dell EMC Feature Monitoring (opcional) • Dell EMC Base Hardware Library • Dell EMC Operations Library Common • Dell EMC DRAC Model • Dell EMC DRAC View • Dell EMC DRAC Operations Library • Dell EMC DRAC (SC2012 OM)

NOTA: Para obter informações sobre como importar os pacotes de gerenciamento necessários, consulte o *Guia de instalação do Dell EMC Server Management Pack Suite para o Microsoft System Center Operations Manager e o System Center Essentials* em www.dell.com/openmanagemanuals, under Server Management Pack Versions for Microsoft System Center Operations Manager.

Configurar adaptador OpenManage Enterprise

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..
- É necessário ter privilégios de administrador no sistema que estiver executando o OpenManage Enterprise Versão 3.3.1.
- Você precisa ter criado credenciais da conta e um perfil de credenciais que contenha as credenciais dos dispositivos que serão inventariados pelo adaptador. Consulte Adicionar credenciais de conta e Criar perfil de credenciais.

Sobre esta tarefa

Configurar o adaptador OpenManage Enterprise permite que você faça o inventário de dispositivos gerenciados pelo OpenManage Enterprise Versão 3.3.1. Durante a configuração, o SupportAssist Enterprise instala o adaptador no sistema que está executando o SupportAssist Enterprise e, em seguida, inventaria os dispositivos.

Você só pode fazer o inventário e adicionar os seguintes dispositivos através do adaptador do OpenManage Enterprise:

- iDRAC de yx2x a yx5x de servidores PowerEdge
- Servidores que executam o Linux, ESXi, e HyperV
- PowerEdge M1000e
- PowerEdge VRTX
- PowerEdge FX2/FX2s
- PowerEdge MX7000
- Dispositivos Storage SC Series (anteriormente Compellent)
- Dispositivos Dell Networking — OS9 e OS10

  NOTA: O suporte para OS10 está limitado apenas aos switches PowerEdge MX7000.
- Dispositivos de OEM
- Dispositivos de IOM
- Matrizes Storage MD Series (anteriormente PowerVault)
- Matrizes Storage ME4 Series

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

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar adaptadores**.
   A página Adaptadores é exibida.
2. Clique em **Configurar adaptador**.
   A janela Configurar adaptador é exibida.
3. Na lista **Tipo de adaptador**, selecione **OpenManage Enterprise**.
4. Execute o seguinte:
   a) Digite o nome do host ou o endereço IP do servidor em que o OpenManage Enterprise está instalado.
   b) Se quiser, digite um nome para o adaptador no campo apropriado.
      O nome que você digita é usado para representar o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Se não digitar um nome, o nome do host ou o endereço IP que você digitou será usado para representar o adaptador.
   c) Digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.
      NOTA: A senha não pode exceder 50 caracteres.
5. Na lista **Perfil de credenciais**, selecione um perfil de credenciais que contenha as credenciais da conta dos tipos de dispositivos que serão inventariados pelo adaptador.
   NOTA: Se um dispositivo inventariado pelo adaptador tiver credenciais de conta diferentes, você poderá reatribuir manualmente as credenciais de conta corretas para o dispositivo. Consulte Reatribuir credenciais de contas.
6. Na lista **Como atualizar inventário de dispositivos**, selecione a frequência desejada para inventariar dispositivos por meio do adaptador.
7. Clique em **OK**.
   O painel de visão geral Detalhes do Adaptador é exibido e dispositivos gerenciados pelo OpenManage Enterprise são inventariados no SupportAssist Enterprise.

Próximas etapas

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

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

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

NOTA: Para dispositivos Storage PS Series, apenas o grupo de gerenciamento Storage PS Series é adicionado através do adaptador. Os membros do Storage PS Series não são adicionados por meio do adaptador.

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

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

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

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

Conceitos relacionados

Visão geral de adaptadores

Visualizar o painel de visão geral do adaptador

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Sobre esta tarefa

Você pode visualizar os detalhes de um adaptador, como tipo de adaptador, tipo de sistema operacional, dispositivos gerenciados, dispositivos de preparação, versão e data e hora do último inventário no painel de visão geral do adaptador.

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar adaptadores**.
   A página Adaptadores é exibida.
2. Selecione um adaptador.
   O painel de visão geral dos adaptadores é exibido.

Referências relacionadas

Adaptadores
Painel de visão geral dos adaptadores

Visualizar dispositivos inventariados pelo adaptador

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. No painel **Refinar por**, em **Dispositivos Adicionados**, clique em + para expandir a lista de adaptadores e, em seguida, selecione o adaptador.
   Os dispositivos a serem inventariados pelo adaptador serão exibidos.

Referências relacionadas

Adaptadores

Sincronizar adaptador

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Sobre esta tarefa

Por padrão, o adaptador inventaria dispositivos a partir do console de gerenciamento de sistemas em intervalos regulares, com base na sua seleção. Dependendo de sua necessidade, você também pode iniciar manualmente o inventário de dispositivos a qualquer momento.

Etapas

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

Conceitos relacionados

Visão geral de adaptadores

Referências relacionadas

Adaptadores

Editar adaptador

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Sobre esta tarefa

Você pode editar os detalhes do adaptador para atualizar qualquer um dos itens a seguir:

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

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar adaptadores**.
   A página Adaptadores é exibida.
2. Selecione o adaptador que você deseja editar e clique em **Editar**.
   A janela Editar adaptador é exibida.
3. Edite o nome, o nome de usuário e a senha, conforme necessário.
4. Altere a frequência de atualização do inventário e o Perfil de credencial conforme necessário.
5. Clique em **Atualizar**.
   Os detalhes do adaptador são atualizados.

Conceitos relacionados

Visão geral de adaptadores

Referências relacionadas

Adaptadores

Excluir adaptador

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Sobre esta tarefa

Você pode excluir um adaptador do SupportAssist Enterprise com base na sua preferência.

A exclusão de um adaptador tem os seguintes resultados:

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

NOTA: A desinstalação do adaptador OpenManage Enterprise ocorre apenas se todos os adaptadores OpenManage Enterprise tiverem sido excluídos do SupportAssist Enterprise.

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar adaptadores**.
   A página Adaptadores é exibida.
2. Selecione o adaptador que você quer excluir e clique em **Excluir**.
   A janela Apagar adaptador é exibida.
3. Clique em **Sim**.

Conceitos relacionados

Visão geral de adaptadores

Referências relacionadas

Adaptadores

Tempo aproximado necessário para atribuir Perfil de Credencial

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

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

Tabela 16. Número de dispositivos e duração da atribuição do Perfil de Credencial

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

Visão geral de Remote Collectors

O Remote Collector é uma instância remota do SupportAssist Enterprise que coleta e faz upload de informações do sistema a partir de dispositivos em um intervalo de endereços IP especificado. O Remote Collector permite que o SupportAssist Enterprise distribua a carga de trabalho associada à coleta e ao upload das informações do sistema para um servidor remoto. Você pode configurar o Remote Collector em qualquer servidor remoto. Dependendo do número total de dispositivos, é possível configurar múltiplos Remote Collectors.

Informações do sistema coletadas por um Coletor remoto são salvas no servidor remoto e são carregadas diretamente para a Dell EMC a partir do servidor remoto.

NOTA: Um único remote collector pode coletar e fazer upload de informações do sistema para a Dell EMC de até 4.000 dispositivos.

NOTA: O Remote Collector (uma instância remota do SupportAssist Enterprise) pode somente coletar e fazer upload de informações do sistema a partir de dispositivos. Você não pode adicionar dispositivos em um Remote Collector.

Tarefas relacionadas

Configurar o Remote Collector

Referências relacionadas

Extensões

Requisitos mínimos para configuração de um Remote Collector

As seções a seguir descrevem os requisitos mínimos de hardware e de rede para configurar um Remote Collector no SupportAssist Enterprise.

Requisitos de hardware

A tabela a seguir fornece um resumo dos requisitos mínimos de hardware do servidor no qual você deseja configurar o Remote Collector.

Tabela 17. Requisitos de hardware

Dispositivos	Monitoramento	Coleta de informações do sistema	Processador	Memória instalada (RAM)	Disco rígido (espaço livre)
1	Não	Sim	1 núcleo	4 GB	1 GB
20	Sim	Sim	2 núcleos	4 GB	4 GB
Até 100	Sim	Sim	4 núcleos	8 GB	12 GB
Até 300	Sim	Sim	4 núcleos	8 GB	32 GB
Até 1000	Sim	Sim	8 núcleos	8 GB	60 GB
Até 4000	Sim	Sim	8 núcleos	16 GB	90 GB

Requisitos de rede

Veja, a seguir, os requisitos de rede do servidor no qual o Remote Collector está configurado.

- Conexão com a Internet — rede 1 GbE padrão ou mais rápida.
- O servidor no qual o remote collector está configurado deve ser capaz de se comunicar com o servidor do SupportAssist hospedado pela Dell EMC por meio do protocolo HTTPS.
- O Remote Collector deve ser capaz de se conectar a **https://is.us.dell.com/***, ao servidor e aos serviços relacionados.

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

Tabela 18. Requisitos de largura de banda de rede

Dispositivos	Monitoramento	Coleta de informações do sistema	Largura de banda da LAN*	Largura de banda da WAN*
1	Não	Sim	10 Mbps	5 Mbps
20	Sim	Sim	0,5 Gbps	10 Mbps
Até 100	Sim	Sim	0,5 Gbps	10 Mbps
Até 300	Sim	Sim	0,5 Gbps	10 Mbps
Até 1000	Sim	Sim	1 Gbps	20 Mbps
Até 4000	Sim	Sim	1 Gbps	20 Mbps

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

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

A figura a seguir ilustra a conectividade da porta de rede entre o SupportAssist Enterprise e outros dispositivos monitorados.

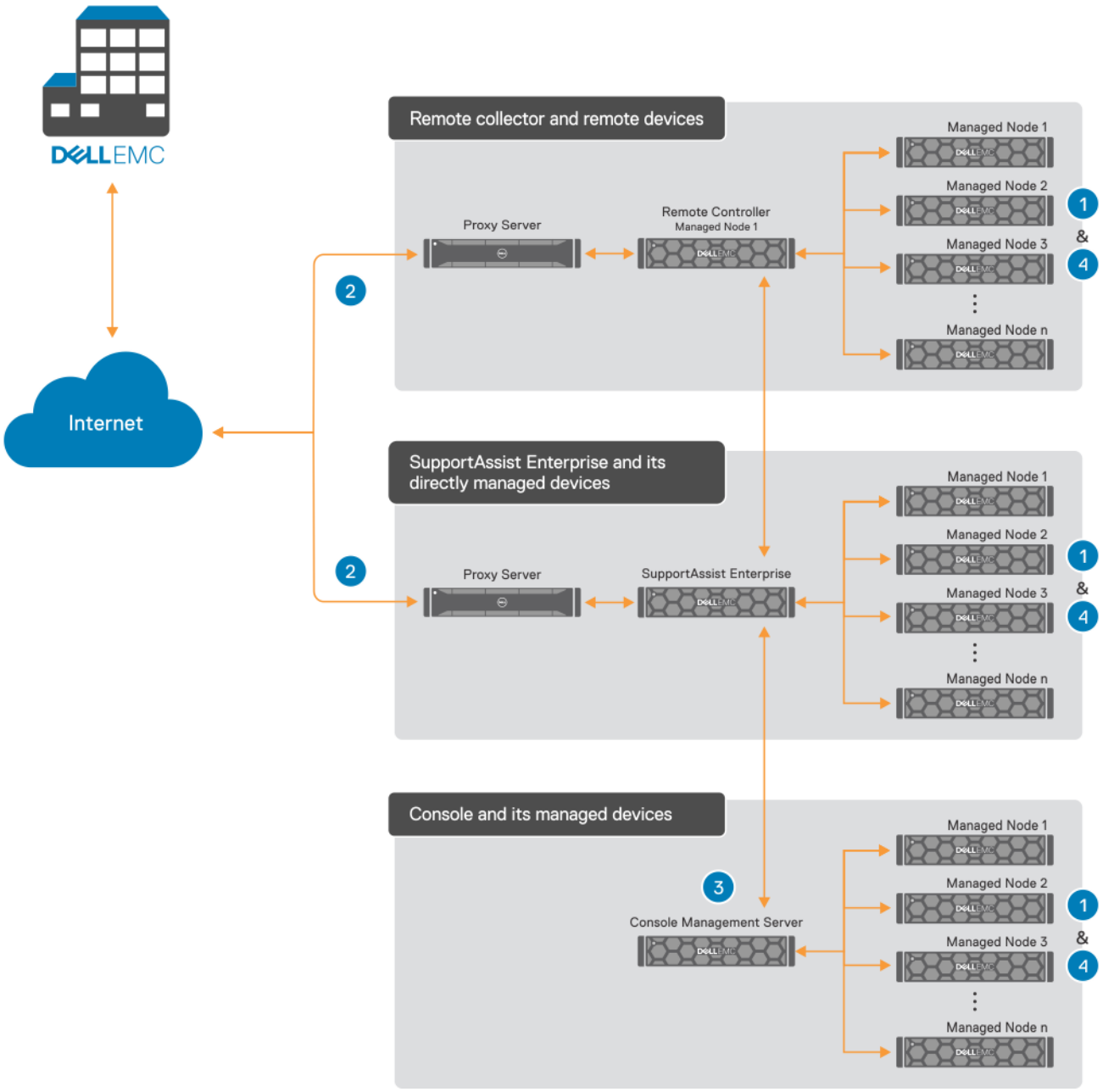

Figura 15. Dispositivos gerenciados

- 1 - Portas de rede necessários para a detecção de dispositivos e coleta de informações do sistema
- 2 - Portas de rede necessárias para o upload das informações do sistema coletadas (coleta)
- 3 - Portas de rede necessárias para adaptadores
- 4 - Portas de rede nos dispositivos para coleta de informações do sistema

A tabela a seguir lista as portas de rede necessárias para a detecção de dispositivos e coleta de informações do sistema.

Tabela 19. Portas de rede necessários para a detecção de dispositivos e coleta de informações do sistema

Dispositivo	Protocolo de descoberta e coleta	Porta
Servidor - Windows	WMI	135
Servidor - Linux	SSH	22
iDRAC	WSMan e REST	443

Dispositivo	Protocolo de descoberta e coleta	Porta
	Se você tiver o iDRAC9 com a versão 4.x do firmware instalado: • O protocolo WSMan é usado para configurar o destino de alertas do servidor • O protocolo REST é usado para enviar e receber informações do SupportAssist Enterprise	
ESX ou ESXi	SSH e VMware SDK	22 e 443
Matrizes Storage PS Series (anteriormente EqualLogic)	SNMPv2, SSH2 e FTP	161, 22 e 21
Matrizes Storage MD Series (anteriormente PowerVault)	SYMbolSDK	2463
Matrizes Storage ME4 Series	REST e SFTP	443 e 1022
Matrizes Storage SC Series (antriormente Compellent)	REST	3033
Dispositivos Network Attached Storage (NAS) Fluid File System (FluidFS)	SSH e FTP	22 e 44421
Switches PowerConnect	SNMP e SSH	22 e 161
Switches Force10	SNMP e SSH	161 e 22
Switches de rede	SNMP e SSH	22 e 161
Switches da série W	SNMP e SSH	22 e 161
PowerEdge FX2/FX2s	SSH	22
PowerEdge VRTX	SSH	22
PowerEdge M1000e	SSH	22
PowerEdge MX7000	REST	443
SAN HQ	WMI	135
HIT Kit / VSM for VMware	SSH	22
vCenter	HTTPS	443
SCVMM	WMI	135
Série XC de dispositivos hiperconvergentes para escala na Web	REST e SSH	9440 e 22
Máquina Virtual - Windows	WMI	135
Máquina Virtual - Linux	SSH	22

A tabela a seguir mostra as portas de rede necessárias para o upload das informações do sistema coletadas.

Tabela 20. Portas de rede necessárias para o upload as informações do sistema coletadas

Fonte	Destino	Porta
SupportAssist Enterprise	Servidor SupportAssist	443
	FUS (File Upload Server)	
	FRS (File Retrieval Service)	
Remote Collector	FUS (File Upload Server)	443
	FRS (File Retrieval Service)	

A tabela a seguir lista as portas de rede necessárias para coletar informações do sistema.

Tabela 21. Portas de rede nos dispositivos para coletar informações do sistema

Fonte	Destino	Porta
Matrizes Storage SC Series (antriormente Compellent)	SupportAssist Enterprise	5701, 5702, 5703 e 5704
Agente do SupportAssist no Servidor	SupportAssist Enterprise	5701, 5702, 5703 e 5704
Servidor (banda interna)	SupportAssist Enterprise	5701, 5702, 5703 e 5704

Configurar Remote Collector

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- O servidor no qual você deseja configurar o Remote Collector precisa estar acessível no servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- A porta 5700 deve estar aberta tanto no servidor que está executando o SupportAssist Enterprise quanto no servidor em que você quer configurar o Remote Collector.
- O sistema remoto precisa ter conectividade com a Internet para enviar as informações do sistema coletadas à Dell EMC.
- O sistema remoto precisa atender aos requisitos mínimos para a configuração do Remote Collector. Consulte Requisitos mínimos para configuração de um Remote Collector.
- O servidor que executa o SupportAssist Enterprise precisa ter conectividade com a Internet.
- Você precisa ter acesso de leitura/gravação para a unidade do sistema do dispositivo de destino.
- Certifique-se de que o acesso sudo está configurado para a conta de usuário que não é root. Para obter informações sobre como configurar o acesso sudo, consulte Configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise no Linux.

Sobre esta tarefa

A configuração de um Remote Collector permite que o SupportAssist Enterprise distribua a carga de trabalho associada à coleta e ao upload das informações do sistema para um servidor remoto. Durante a configuração, o SupportAssist Enterprise instala o Remote Collector no servidor remoto.

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar Remote Collectors**.
   A página Remote Collectors é exibida.
2. Clique em **Configurar o Remote Collector**.
   A janela **Configurar o Remote Collector** é exibida.

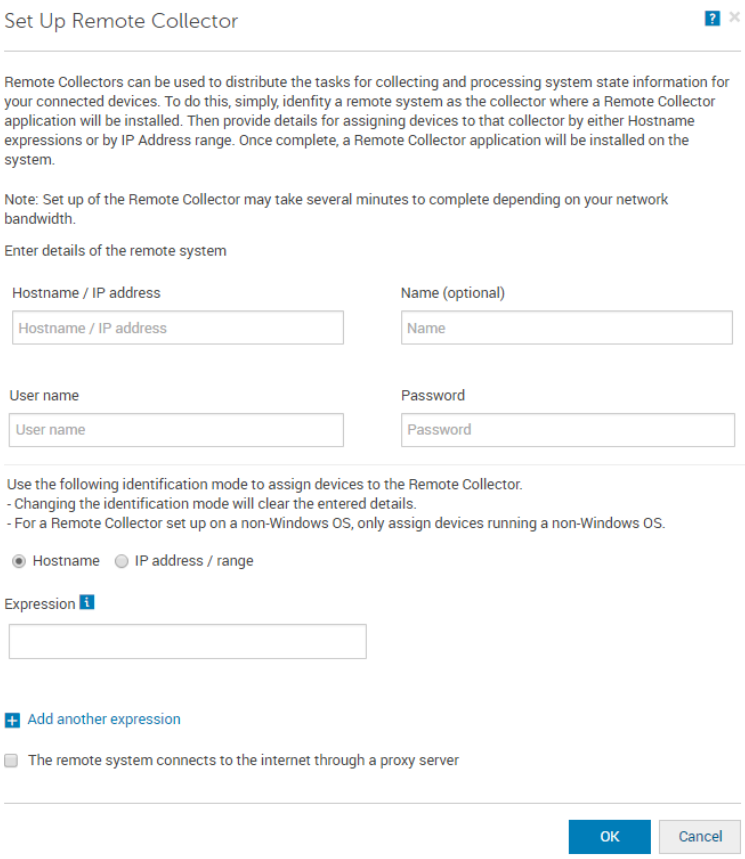

Figura 16. Janela Configurar o Remote Collector

3. Digite o nome do host ou endereço IP do servidor no qual você quer configurar o Remote Collector.
4. Se quiser, digite um nome para o Remote Collector no campo apropriado.
5. Digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.
6. Para atribuir os dispositivos ao Remote Collector usando expressões de nome de host:
   a) Selecione **Nome de host**.
   b) Digite a expressão ou expressões de nome de host dos dispositivos que você quer associar ao Remote Collector.

      NOTA: A expressão de nome de host só pode incluir caracteres especiais, como * , ?, ou caracteres alfanuméricos.

   c) Para adicionar várias expressões de nome de host, clique em **Adicionar uma outra expressão**, e, em seguida, digite as expressões de nome de host dos dispositivos.
7. Para designar dispositivos para o Remote Collector usando faixas de endereço IP:
   a) Selecione **Endereço/intervalo de IP**.
   b) Digite o endereço IP ou os intervalos de endereços IP dos dispositivos que você quer associar ao Remote Collector.
   c) Para adicionar vários intervalos de endereços IP, clique em **Adicionar intervalo de endereços IP** e digite o intervalo de endereços IP dos dispositivos.

      Você pode adicionar até cinco intervalos de endereços IP usando um dos seguintes formatos:

      - 193.109.112.99
      - 193.109.112.*
      - 193.104.20-40.*
      - 192.168.*.*
      - 192.168.2-51.3-91
      - 193.109.112.45-99

      NOTA: Certifique-se de que os intervalos de endereços IP que você digitou não se sobrepõem uns aos outros.
8. Se o servidor remoto se conectar à Internet por um servidor proxy, selecione a opção **O sistema remoto se conecta à Internet por um servidor proxy** e faça o seguinte:
   a) Digite o nome do host ou o endereço IP e o número da porta do servidor proxy nos campos apropriados.

b) Se forem necessários um nome de usuário e uma senha para a conexão ao servidor proxy, selecione **Proxy requer autenticação** e, em seguida, digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.

c) Na caixa de texto **Lista de exclusões de Proxy**, digite os intervalos de endereços IP ou as expressões de nome de host dos dispositivos com os quais o Remote Collector precisa se comunicar diretamente e não por meio do servidor proxy. O endereço IP dos dispositivos que se comunicam por meio do protocolo https deve ser incluído na lista de exclusões de proxy. Exemplos de dispositivos que se comunicam por meio do protocolo https incluem iDRAC, matrizes de armazenamento Storage SC Series, VMware ESX e ESXi e Série XC de dispositivos hiperconvergentes para escala na Web.

NOTA: Você pode digitar um ou mais intervalos de endereços IP como valores separados por ponto e vírgula. Por exemplo, 10.49.*.*; 10.49.18.*.*.*.100.10

Você pode digitar uma lista de intervalos de endereços IP nos seguintes formatos:

- 10,49.*.*
- 10.49.18.*
- *.*.100.10
- *.*.*.10
- *.10.12.100
- 10.*.*.*

Os seguintes formatos de intervalos de endereços IP não são suportados:

- 10.*.*.49
- 10.*.49.*
- 10.49.*.10

NOTA: Se você tiver dispositivos atribuídos para o Remote Collector usando intervalos de endereços IP, certifique-se de ditar apenas os intervalos de endereços IP na Lista de Exclusão do Proxy. Se você tiver dispositivos atribuídos para o Remote Collector usando expressões de nome de host, digite apenas expressões de nome de host na Lista de Exclusão do Proxy.

9. Clique em **OK**.
O painel de supervisão Configurar Coletor Remoto é exibido e o Remote Collector (instância remota do SupportAssist Enterprise) é instalado e configurado no servidor remoto.

NOTA: Se o Remote Collector não for adicionado com sucesso, talvez você terá de excluí-lo e configurá-lo novamente.

Referências relacionadas

Remote Collectors
Configurar o Remote Collector

Visualizar coletas para dispositivos associados a um Remote Collector

Sobre esta tarefa

Coletas executadas por Remote Collectors só podem ser visualizadas acessando manualmente o arquivo de coleta.

Etapas

1. Faça login no servidor em que o Remote Collector está configurado.
2. Execute uma das seguintes etapas:
   - Se você tiver configurado o Coletor Remoto em um servidor executando o Windows - Navegue para a pasta `<Unidade onde está instalado o SupportAssist Enterprise>:\Arquivos de Programa\Dell\SupportAssist\Reports`.
   - Se você tiver configurado o Coletor Remoto em um servidor executando o Linux - Navegue para a pasta `\opt\Dell\supportassist\reports`.
3. Extraia o arquivo .zip da coleta apropriada e, em seguida, clique duas vezes no arquivo `index.html`.

NOTA: Para coleções de dispositivos que estão executando um sistema operacional com idioma diferente do inglês, o Visualizador de configuração talvez não mostre determinados atributos conforme esperado.

O **Visualizador de configurações** será exibido em uma janela do navegador da web.

Referências relacionadas

Remote Collectors

Visualizar o painel de visão geral do Remote Collector

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Sobre esta tarefa

Você pode visualizar detalhes de um Remote Collector, como o nome do Remote Collector, o endereço IP, o status da conectividade, o intervalo de coleta e os detalhes dos dispositivos conectados no painel de visão geral do Remote Collector.

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar Remote Collectors**.
   A página Remote Collectors é exibida.
2. Selecione um Remote Collector.
   O painel de visão geral do Remote Collector é exibido.

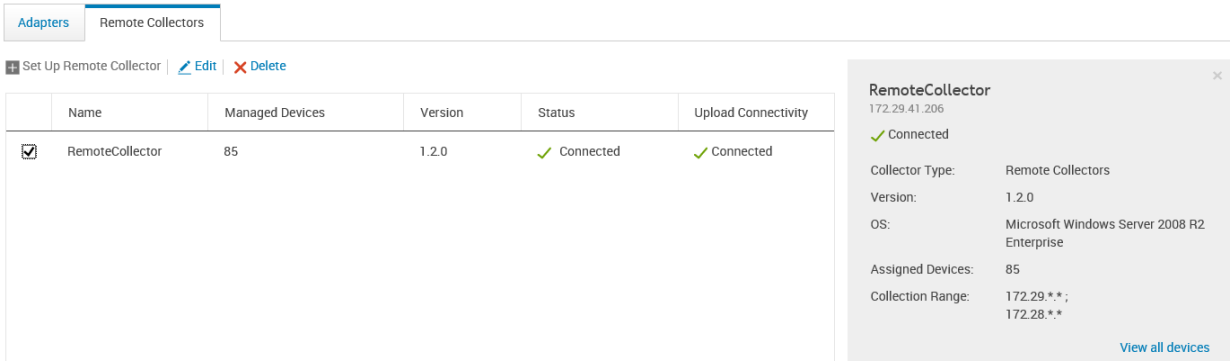

Figura 17. Painel de visão geral do Remote Collector

Referências relacionadas

Remote Collectors
Painel de visão geral do Remote Collector

Visualizar dispositivos associados a um Remote Collector

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar Remote Collectors**.
   A página Remote Collectors é exibida.
2. Selecione um Remote Collector.
   O painel de visão geral do Remote Collector é exibido.

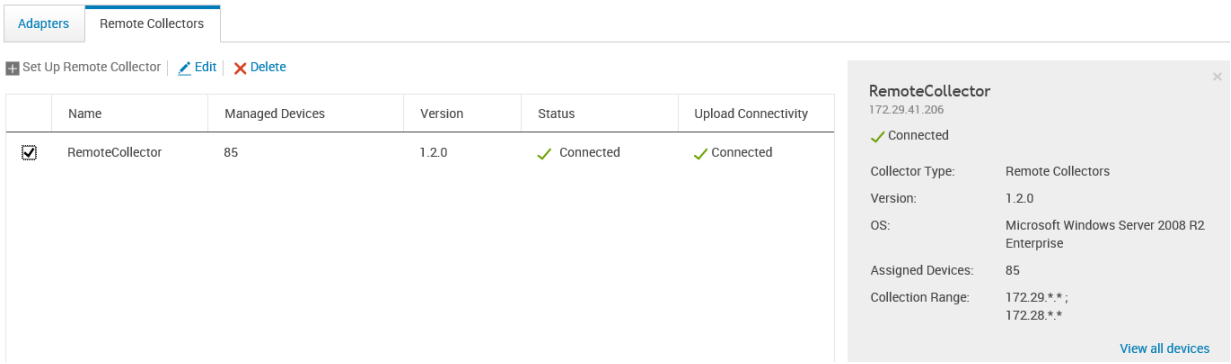

Figura 18. Painel de visão geral do Remote Collector

3. Clique em **Visualizar todos os dispositivos**.
   Os dispositivos associados ao Remote Collector são exibidos na página **Dispositivos**.

Referências relacionadas

Remote Collectors

Editar Coletor remoto

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Sobre esta tarefa

Você pode editar o nome, o intervalo de endereços IP, o nome de usuário e senha de um Remote Collector com base na sua preferência.

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar Remote Collectors**.
   A página **Remote Collectors** é exibida.
2. Selecione o Remote Collector que você quer atualizar e clique em **Editar**.
   A janela **Editar Remote Collector** é exibida.
3. Edite o nome, o intervalo de endereços IP, o nome de usuário, a senha, os detalhes do proxy e a lista de exclusões de proxy conforme necessário.
4. Clique em **Atualizar**.

   Se o SupportAssist Enterprise não for capaz de se conectar ao sistema remoto usando o as credenciais inseridas:

   - As credenciais existentes são mantidas
   - Remote Collector e Conectividade de Upload da página Remote Collectors retêm o status que foi exibido antes da edição das credenciais

   Se o sistema remoto não conseguir se conectar ao servidor proxy usando as credenciais do servidor proxy inseridas:

   - As credenciais do servidor proxy inseridas são salvas no SupportAssist Enterprise, mas as credenciais do servidor proxy existente são retidas no Remote Collector.
   - O Remote Collector exibe um status de falha de validação de proxy, mas a conectividade de Upload retém o status que foi exibido antes da edição das credenciais do servidor proxy.

Referências relacionadas

Remote Collectors

Excluir Coletor remoto

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Sobre esta tarefa

Você pode excluir um Remote Collector do SupportAssist Enterprise com base na sua preferência.

CUIDADO: A exclusão do Remote Collector também excluirá todas as coletas salvas no sistema remoto.

Etapas

1. Aponte para **Extensões** e clique em **Gerenciar Remote Collectors**.
   A página Remote Collectors é exibida.
2. Selecione o Remote Collector que você quer excluir e clique em **Excluir**.
   A janela Remover Remote Collector é exibida.
3. Clique em **Remover Remote Collector**.
   O Remote Collector é removido do SupportAssist Enterprise e o aplicativo Remote Collector é desinstalado do sistema remoto. Se a faixa de endereços IP ou a expressão de nome de host dos dispositivos que foram designados ao Coletor Remoto se sobrepor à faixa de outro Coletor Remoto, os dispositivos aplicáveis são designados para o outro Coletor Remoto. Caso contrário, os dispositivos são designados ao servidor que executa o SupportAssist Enterprise.

Referências relacionadas

Remote Collectors

8

Agrupamento de dispositivos

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

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

Depois de criar um grupo de dispositivos, você pode:

- Adicionar ou remover dispositivos do grupo de dispositivos.
- Atribua um Perfil de credencial para cada tipo de dispositivo incluído no grupo de dispositivos.
- Configurar as informações de contato e informações para expedição de peças do grupo de dispositivos.
- Editar os detalhes do grupo de dispositivos ou excluir o grupo de dispositivos.

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

NOTA: Você só pode criar e gerenciar grupos de dispositivos se estiver conectado como um membro do grupo de administradores, power users, ou administradores do site do OpenManage Essentials.

NOTA: Você só pode criar e gerenciar grupos de dispositivos se estiver conectado ao SupportAssist com privilégios administrativos ou elevados. Para obter informações sobre os grupos de usuários do SupportAssist Enterprise, consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

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

Tarefas relacionadas

Visualizar grupos de dispositivos
Como criar um grupo de dispositivos
Gerenciar dispositivos em um grupo de dispositivos
Gerenciar as credenciais de um grupo de dispositivos
Visualizar e atualizar informações sobre o grupo de dispositivos
Excluir um grupo de dispositivos

Tópicos:

- Grupos de dispositivos predefinidos
- Visualizar grupos de dispositivos
- Como criar um grupo de dispositivos
- Gerenciar dispositivos em um grupo de dispositivos
- Gerenciar as credenciais de um grupo de dispositivos
- Visualizar e atualizar informações sobre o grupo de dispositivos
- Excluir um grupo de dispositivos

Grupos de dispositivos predefinidos

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

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

Visualizar grupos de dispositivos

Você pode visualizar os grupos de dispositivos que você criou na página **Grupo de dispositivos**.

Sobre esta tarefa

Para visualizar os grupos de dispositivos:

Etapas

Para visualizar os grupos de dispositivos, aponte para **Dispositivos** e clique em **Gerenciar grupos de dispositivos**.
A página **Grupos de dispositivos** é exibida.

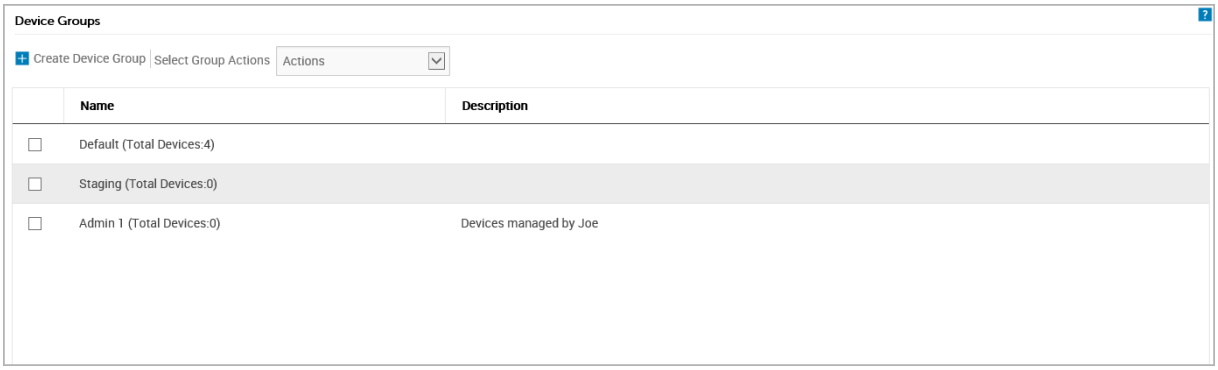

Figura 19. Página Grupos de dispositivos

Como criar um grupo de dispositivos

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Gerenciar grupos de dispositivos**.
   A página Grupos de dispositivos é exibida.
2. Clique em **Criar grupo**.
   A janela Criar grupo de dispositivos é exibida.
3. Na página Informações de grupo e de contato, na seção **Detalhes do grupo**, digite o nome do grupo e uma descrição para o grupo.
4. Selecione **Informações de contato do administrador de TI** e forneça as seguintes informações:
   a) Se você desejar usar as informações de contato do administrador de TI fornecidas na página **Configurações** > **Informações de Contato**, clique no link apropriado.
   b) Selecione uma das seguintes opções:

- **Primário**
- **Secundário**

c) Digite o primeiro nome, sobrenome, número de telefone, número de telefone alternativo e endereço de e-mail nos campos apropriados.
d) Selecione o método e as horas preferenciais para contato e o fuso horário.

5. Clique em **Avançar**.
A página Preferências para a substituição de peças de servidores da Dell é exibida.

Por padrão, a opção **Desejo que as peças de substituição do servidor da Dell sejam enviadas automaticamente** é selecionada. Se você desmarcar a opção, o envio de peças de substituição do servidor Dell EMC pode atrasar.

6. Para copiar as informações de contato já preenchidas, clique no link.
As informações **Contato de envio principal** serão preenchidas.
7. Na seção **Contato de envio secundário**, digite o nome, sobrenome, número de telefone e endereço de e-mail do contato secundário.

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

8. Na seção Endereço de envio, faça o seguinte:
a) Selecione o horário de contato preferencial durante o qual a Dell EMC pode entrar em contato com você, se necessário.
b) Selecione o fuso horário, país e digite seu endereço de envio nos campos apropriados.
c) Digite qualquer informação específica relacionada a envio na seção **Notas do envio**.

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

d) Se você quiser um técnico no local para substituir o componente de hardware enviado, selecione **Desejo que um técnico substitua minhas peças no local (se incluído no meu plano do serviço)**.
9. Clique em **Criar**.
O grupo de dispositivos que você criou é exibido na página Grupos de dispositivos.

Gerenciar dispositivos em um grupo de dispositivos

Depois de criar um grupo de dispositivos, você pode selecionar os dispositivos que deseja adicionar ou remover do grupo de dispositivos.

Pré-requisitos

- Certifique-se de já ter criado um grupo de dispositivos. Consulte Como criar um grupo de dispositivos.
- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

Você pode usar a ação **Gerenciar dispositivos** disponível na página **Grupos de dispositivos** para adicionar ou remover dispositivos do grupo de dispositivos.

Antes de começar, certifique-se de já ter criado um grupo de dispositivos. Consulte Como criar um grupo de dispositivos.

NOTA: Você só pode adicionar ou remover dispositivos de um grupo de dispositivos se estiver conectado como membro do grupo de administradores, power users, ou administradores do site do OpenManage Essentials.

Para gerenciar dispositivos em um grupo de dispositivos:

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

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Gerenciar grupos de dispositivos**.
A página Grupos de dispositivos é exibida.
2. Selecione um grupo de dispositivos.
3. Na lista **Selecionar ações do grupo** selecione **Gerenciar dispositivos**.
A janela **Gerenciar dispositivos** é exibida.

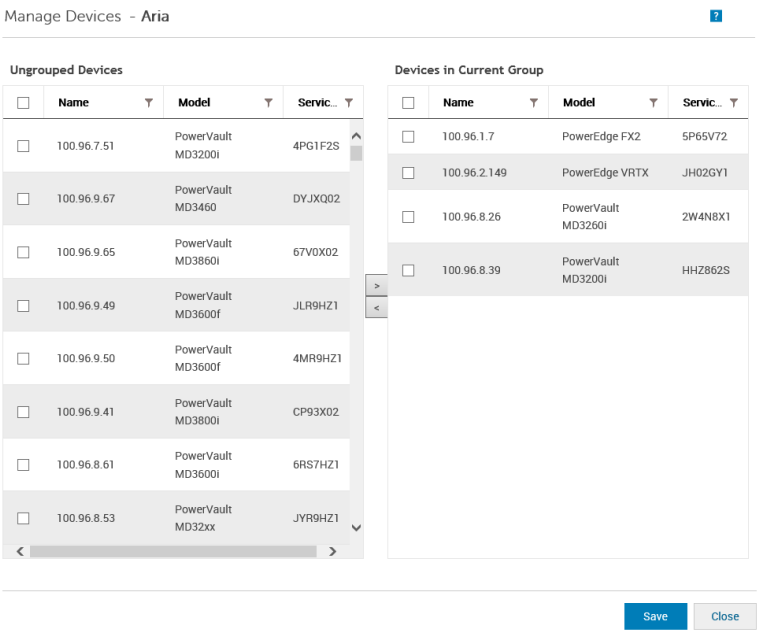

Figura 20. Janela Gerenciar dispositivos

4. Para adicionar dispositivos ao grupo de dispositivos, selecione os dispositivos no painel **Não agrupados** e clique em >.
   Os dispositivos selecionados são movidos para o painel **Dispositivos no grupo atual**.
5. Para remover dispositivos do grupo de dispositivos, selecione os dispositivos no painel **Dispositivos no grupo atual** e clique em <.
   Os dispositivos selecionados são movidos para o painel **Não agrupados**.
6. Clique em **Salvar**.

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

Gerenciar as credenciais de um grupo de dispositivos

Se os tipos de dispositivos dentro de um grupo de dispositivos for diferente das credenciais padrão, você precisará fornecer as credenciais para esses tipos de dispositivos. Se os tipos de dispositivos dentro do grupo de dispositivos tiverem as mesmas credenciais, você pode configurar credenciais comuns para cada tipo de dispositivo dentro do grupo de dispositivos.

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- Você deve ter criado um Perfil de credencial. Consulte Criar perfis de credenciais.

Sobre esta tarefa

Você pode usar a opção **Atribuir perfil de credencial** para aplicar credenciais comuns para os diferentes tipos de dispositivos em um grupo de dispositivos.

NOTA: Você só pode gerenciar credenciais de um grupo de dispositivos se estiver conectado como um membro do grupo de administradores, power users, ou administradores do site do OpenManage Essentials.

NOTA: As credenciais dos grupos de dispositivos prevalecem sobre as credenciais padrão configuradas na página Configurações > Logs do sistema. Quando as credenciais dos grupos de dispositivos estão configuradas:

- **O SupportAssist usa as credenciais do grupo de dispositivos (não as credenciais padrão) para coletar informações do sistema do tipo de dispositivo.**

- **Se o SupportAssist não foi capaz de conectar-se ao dispositivo usando as credencias do grupo de dispositivos, o SupportAssist usa as credenciais padrão.**

Para gerenciar as credenciais de um grupo de dispositivos:

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. No painel Refinar por, expanda os **Grupos** e selecione um grupo de dispositivos.
3. Selecione os dispositivos para os quais você quer aplicar um Perfil de credencial.
4. Na lista Atribuir perfil de credencial, selecione um Perfil de credencial.
   As credenciais são atribuídas ao grupo de dispositivos com base nas credenciais disponíveis no Perfil de Credencial selecionado.

Visualizar e atualizar informações sobre o grupo de dispositivos

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

Você pode visualizar ou atualizar as informações de contato, o método e a hora preferenciais para contato, e as informações para expedição de peças de um grupo de dispositivos. Você também pode integrar o envio de peças automatizado com contas específicas do TechDirect.

Atualizar as informações de contato para um grupo de dispositivos permite que o SupportAssist Enterprise envie notificações ao contato do grupo de dispositivos.

NOTA: As informações de expedição de peças do grupo de dispositivos substituem as informações de expedição de peças padrão configuradas na página Configurações > Informações de contato. Se para resolver um problema é necessária a substituição de uma peça, a peça de reposição será fornecida com o seu consentimento ao endereço de expedição de peças do grupo de dispositivos (não o endereço de expedição de peças padrão).

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

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Gerenciar grupos de dispositivos**.
   A página Grupos de dispositivos é exibida.
2. Selecione um grupo de dispositivos.
3. Na lista **Selecionar Ações de Grupo**, selecione **Editar Grupo**.
   A janela Editar Grupo de Dispositivos é exibida.
4. Selecione **Informações de contato do administrador de TI** e forneça as seguintes informações:
   a) Se você desejar usar as informações de contato do administrador de TI fornecidas na página **Configurações** > **Informações de Contato**, clique no link apropriado.
   b) Selecione uma das seguintes opções:
      - **Primário**
      - **Secundário**
   c) Digite o primeiro nome, sobrenome, número de telefone, número de telefone alternativo e endereço de e-mail nos campos apropriados.
   d) Selecione o método e as horas preferenciais para contato e o fuso horário.
5. Clique em **Avançar**.
   A página Preferências para a substituição de peças de servidores da Dell é exibida.
6. Selecione **Desejo que as peças de substituição do servidor da Dell sejam enviadas automaticamente**.

NOTA: Se você não quiser configurar preferências para substituição de peças, o envio de peças de substituição do servidor da Dell EMC pode ocorrer com atraso.

7. Para copiar as informações de contato já preenchidas, clique no link.
   As informações **Contato de envio principal** serão preenchidas.
8. Na seção **Contato de envio secundário**, digite o nome, sobrenome, número de telefone e endereço de e-mail do contato secundário.

   NOTA: Os detalhes de contato do contato principal e secundário devem ser exclusivos.
9. Na seção Endereço de envio, faça o seguinte:
   a) Selecione o horário de contato preferencial durante o qual a Dell EMC pode entrar em contato com você, se necessário.
   b) Selecione o fuso horário, país e digite seu endereço de envio nos campos apropriados.
   c) Digite qualquer informação específica relacionada a envio na seção **Notas do envio**.

      NOTA: Se um dispositivo for movido para um local diferente, certifique-se de que as preferências de envio e as informações de envio sejam atualizadas.
   d) Se você quiser um técnico no local para substituir o componente de hardware enviado, selecione **Desejo que um técnico substitua minhas peças no local (se incluído no meu plano do serviço)**.
10. Clique em **Atualizar**.

Excluir um grupo de dispositivos

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

Você pode excluir grupos de dispositivos com base em suas preferências.

NOTA: Você só pode excluir um grupo de dispositivos se estiver conectado como um membro do grupo de administradores, power users, ou administradores do site do OpenManage Essentials.

NOTA: A exclusão de um grupo de dispositivos somente remove o grupo de dispositivos, as credenciais do grupo de dispositivos e as informações de contato. Ela não exclui dispositivos da página Dispositivos.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Gerenciar grupos de dispositivos**.
   A página Grupos de dispositivos é exibida.
2. Selecione um grupo de dispositivos e clique em **Excluir**.

9

Gerenciamento de credenciais de dispositivos

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

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

- Ao adicionar um dispositivo
- Usando a opção **Editar** opção
- Atribuindo uma credencial de conta ou um perfil de credencial

Tópicos:

- Credenciais de contas
- Perfis de credenciais

Credenciais de contas

Uma credencial de conta consiste nas credenciais de um tipo de dispositivo específico. As credenciais de contas são usadas pelo SupportAssist Enterprise para se conectar a um dispositivo e coletar informações do sistema. Dependendo do número de tipos de dispositivo do seu ambiente, poderá ser necessário criar uma ou mais credenciais de conta.

Tarefas relacionadas

Adicionar credenciais de conta
Reatribuir credenciais de contas
Editar credenciais de contas
Excluir credenciais da conta

Referências relacionadas

Gerenciar credenciais de contas

Adicionar credenciais de conta

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Sobre esta tarefa

As Credenciais de Conta são necessárias para adicionar um dispositivo ou para criar um Perfil de Credencial que você possa aplicar aos dispositivos. Dependendo de sua necessidade, você pode criar Credenciais de contas para cada tipo de dispositivo em seu ambiente.

Etapas

1. Aponte para **DispositivosGerenciar credenciais** e clique em **Credenciais de conta**.
   A página Gerenciar credenciais de conta é exibida.

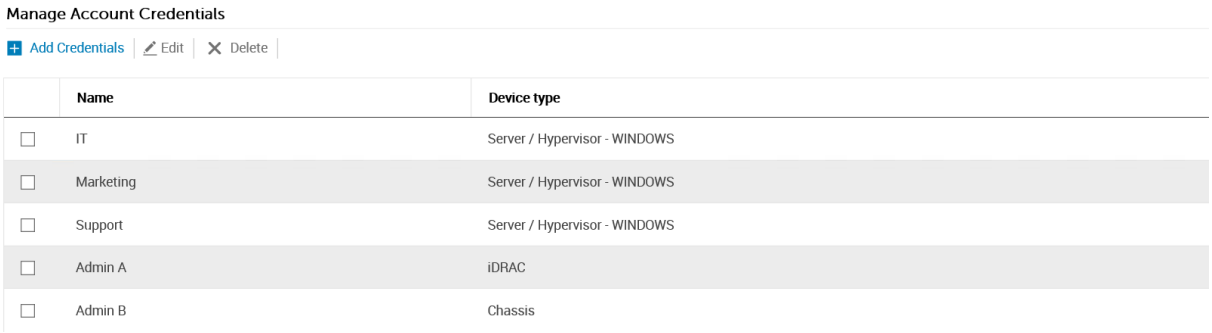

Figura 21. Página Gerenciar credenciais de conta

2. Clique em **Adicionar credenciais**.
   A janela **Adicionar credenciais de conta** é exibida.

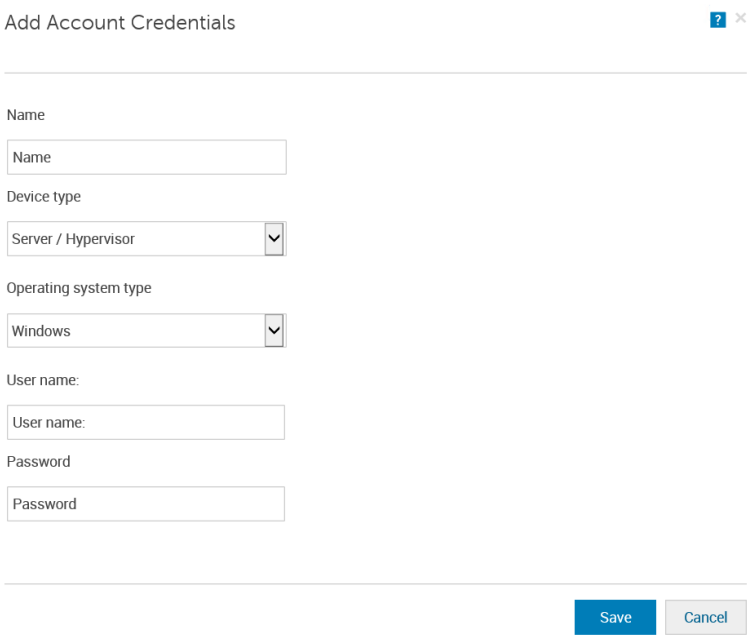

Figura 22. Janela Adicionar credenciais de conta

3. No campo **Nome**, digite um nome exclusivo para as Credenciais de contas.
4. Na lista **Tipo de dispositivo**, selecione o tipo de dispositivo.
5. Digite as credenciais do tipo de dispositivo selecionado:

   NOTA: As credenciais que você inserir precisam ter direitos de Administrador.

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

     O nome de usuário e a senha que você inserir devem ter:

     - Privilégios de administrador local ou administrador de domínio e acesso WMI no dispositivo (se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Windows)
     - Os direitos de usuário de raiz ou sudo (se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Linux). Se você fornecer o nome de usuário e a senha de um usuário sudo, certifique-se de que o usuário sudo esteja configurado para o SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre como configurar o usuário sudo, consulte Configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise (Linux).

     Se o dispositivo for um membro de um domínio do Windows, você precisa fornecer o nome de usuário no formato [Domínio\Nome de usuário]. Por exemplo, `MyDomain\MyUsername`. Você também pode usar um ponto [.] para indicar o domínio local. Por exemplo, `.\Administrator`.

     Exemplo de um nome de usuário do Linux: `root`

   - Para dispositivos **Chassis**, **Fluid File System (FluidFS)**, **iDRAC** e **Storage Center (SC)/Compellent**, digite o nome de usuário e senha do dispositivo nos campos apropriados.

- Para **Software**, na lista **Tipo de software**, selecione o tipo de software e, em seguida, digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.
- Para dispositivos de **Solução** insira as credenciais SSH e REST nos campos apropriados.
- Para dispositivos de **Rede**, digite o nome de usuário, senha, cadeia de caracteres da comunidade, e habilite a senha do dispositivo nos campos apropriados.

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

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

  NOTA: A senha de ativação é necessária somente quando o dispositivo de rede é configurado com uma senha de ativação.
- Para dispositivos **PeerStorage(PS)/EqualLogic**, digite o nome de usuário, senha e a cadeia de caracteres da comunidade do dispositivo nos campos apropriados.

  NOTA:

  - **Credenciais de Conta são obrigatórias para a adição dispositivo Storage ME4 Series.**
  - **As credenciais de conta não são necessárias para adicionar dispositivos Storage MD Series.**

6. Clique em **Salvar**.
   As Credenciais das contas são listadas na página Gerenciar credenciais de conta.

Conceitos relacionados

Credenciais de contas

Referências relacionadas

Gerenciar credenciais de contas
Adicionar credenciais de conta

Reatribuir credenciais de contas

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Selecione um dispositivo e clique em **Editar**.
   A janela Editar conta é exibida.
3. Na lista **Credenciais da conta** lista, selecione uma credencial da conta.

   NOTA: Somente Credenciais de Conta que você já tiver criado para o tipo de dispositivo selecionado estão presentes na lista Credenciais de Conta.
4. Clique em **Salvar** (se o dispositivo estiver no grupo padrão) ou **Revalidar** (se o dispositivo estiver no grupo Preparação).

Conceitos relacionados

Credenciais de contas

Referências relacionadas

Gerenciar credenciais de contas

Editar credenciais de contas

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Sobre esta tarefa

Você pode editar as Credenciais de contas com base na sua necessidade. Por exemplo, você precisa editar as Credenciais de contas sempre que houver uma alteração nas credenciais do tipo de dispositivo associado.

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

Etapas

1. Aponte para **DispositivosGerenciar credenciais** e clique em **Credenciais de conta**.
   A página Gerenciar credenciais de conta é exibida.

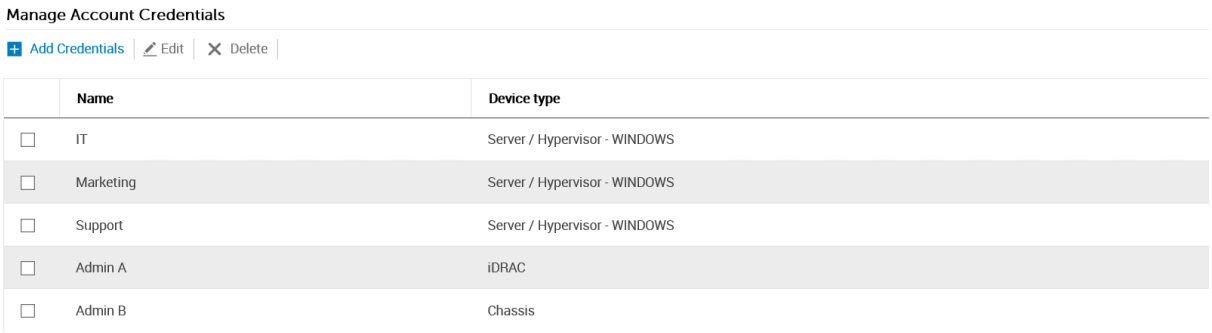

Figura 23. Página Gerenciar credenciais de conta

2. Selecione as Credenciais de contas que você deseja editar e clique em **Editar**.
   A janela Editar credenciais de conta é exibida.
3. Atualize as credenciais, conforme necessário.

   NOTA: A edição do nome das Credenciais de contas só é possível se as Credenciais de contas não forem atribuídas a qualquer dispositivo.
4. Clique em **Atualizar**.
   As Credenciais de contas estão atualizadas. Os dispositivos para os quais as Credenciais de contas são atribuídas são revalidadas.

Conceitos relacionados

Credenciais de contas

Referências relacionadas

Gerenciar credenciais de contas
Editar credenciais de contas

Excluir credenciais da conta

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- As Credenciais da Conta que você quer excluir não podem estar atribuídas a nenhum dispositivo.

Sobre esta tarefa

Você pode excluir as Credenciais da conta com base na sua preferência.

Etapas

1. Aponte para **DispositivosGerenciar credenciais** e clique em **Credenciais de conta**.
   A página Gerenciar credenciais de conta é exibida.

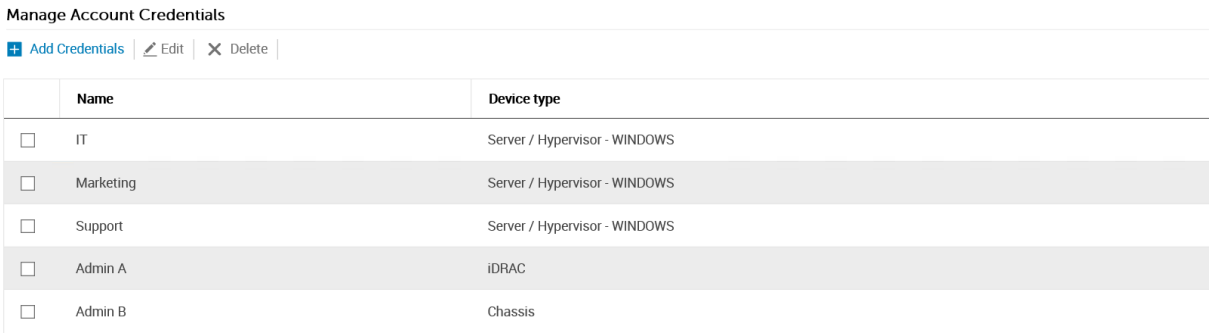

Figura 24. Página Gerenciar credenciais de conta

2. Selecione a Credencial da conta que você deseja excluir e clique em **Excluir**.
   A janela Excluir credencial da conta é exibida.
3. Clique em **Sim**.

Conceitos relacionados

Credenciais de contas

Referências relacionadas

Gerenciar credenciais de contas

Perfis de credenciais

Um perfil de credencial é uma coleção de credenciais de conta de vários tipos de dispositivo. Os perfis de credenciais permitem que você aplique um conjunto de credenciais em seus dispositivos, em vez de inserir as credenciais de cada dispositivo manualmente.

Tarefas relacionadas

Criar perfil de credenciais
Atribuir perfil de credencial
Editar perfil de credenciais
Excluir perfil de credencial

Referências relacionadas

Gerenciar perfis de credenciais

Criar perfil de credenciais

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

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

Etapas

1. Vá para **Dispositivos** > **Gerenciar credenciais** e clique em **Perfis de credenciais**.
   A página Gerenciar perfis de credenciais é exibida.
2. Clique em **Criar perfil**.

A janela Criar perfil de credenciais é exibida.

3. Digite o nome do perfil de credenciais.
4. Selecione o tipo de dispositivo que deseja incluir no perfil.

   Para **Servidor / Hipervisor**, **Software** e **Solução**, clique em **+** para expandir a lista de tipos de dispositivos.

   A lista **Credenciais da conta** está ativada para seleção.
5. Na lista **Credenciais da conta**, selecione as credenciais da conta que você deseja atribuir ao tipo de dispositivo.

   NOTA: Você pode selecionar apenas uma credencial de conta para um tipo de dispositivo em um perfil de credenciais. Se você não tiver criado uma credencial de conta para o tipo de dispositivo, será exibido Não disponível. Para criar uma credencial de conta, clique em Adicionar credenciais de conta. Para obter mais informações sobre como criar credenciais de conta, consulte Adicionar credenciais de conta.
6. Repita as etapas 4 e 5 para cada tipo de dispositivo que você quer incluir no perfil de credenciais.
7. Clique em **Salvar**.
   O perfil da credencial é mostrado na página Gerenciar perfis de credenciais.

Conceitos relacionados

Perfis de credenciais

Referências relacionadas

Gerenciar perfis de credenciais
Adicionar perfil de credencial

Atribuir perfil de credencial

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Etapas

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

Conceitos relacionados

Perfis de credenciais

Referências relacionadas

Gerenciar perfis de credenciais

Visualizar dispositivos associados a um perfil de credenciais

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** > **Gerenciar credenciais** e clique em **Perfis de credenciais**.
   A página Gerenciar perfis de credenciais é exibida.
2. Selecione um perfil de credenciais.
   Dispositivos que estão associados ao perfil de credenciais são exibidas no painel visão geral do perfil de credenciais.

Editar perfil de credenciais

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

Atualize as credenciais de contas para os tipos de dispositivos no perfil de credenciais. No entanto, o nome do perfil de credenciais não pode ser editado.

Etapas

1. Vá para **Dispositivos** > **Gerenciar credenciais** e clique em **Perfis de credenciais**.
   A página Gerenciar perfis de credenciais é exibida.
2. Selecione o perfil de credenciais que você deseja editar e clique em **Editar**.
   A janela Editar perfil de credenciais é exibida.
3. Selecione o tipo de dispositivo para o qual você deseja editar as credenciais da conta.
   A lista **Credenciais da conta** está ativada para seleção.
4. Na lista **Credenciais da conta**, selecione as credenciais da conta que deseja atribuir ao tipo de dispositivo.

   NOTA: Você pode selecionar apenas uma credencial de conta para um tipo de dispositivo em um perfil de credenciais.
5. Clique em **Atualizar**.
   O perfil de credenciais é atualizado. Os dispositivos para os quais o perfil de credenciais é atribuído são revalidados.

Conceitos relacionados

Perfis de credenciais

Referências relacionadas

Gerenciar perfis de credenciais
Editar perfil de credenciais

Excluir perfil de credencial

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- O perfil de Credencial que você quer excluir não pode ser atribuído a nenhum dispositivo.

Sobre esta tarefa

Você pode excluir um Perfil de credencial com base na sua preferência.

Etapas

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

Conceitos relacionados

Perfis de credenciais

Referências relacionadas

Gerenciar perfis de credenciais

10

Como validar o inventário de dispositivos

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

- **Status de Conectividade** - verifica se o dispositivo tem conectividade com a internet e se as portas necessárias estão abertas no dispositivo. Ele verifica também se as credenciais necessárias do dispositivo estão corretas e disponíveis.
- **Status de Capacidade de Coleta** - verifica se os requisitos para a coleta de informações do sistema estão atendidos no dispositivo.
- **Status de Monitoramento** - verifica se a versão mais recente do OMSA está instalada nos servidores. Verifica também se o destino de interceptações de SNMP e o destino de interceptações de iDRAC estão configurados.

  NOTA: O teste de capacidade de monitoramento é suportado apenas no Windows, Linux e iDRAC.

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

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

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

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

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

Tarefas relacionadas

Visualizar a página Validação de Inventário do Local
Iniciar validação do inventário manualmente
Programar validação automática de inventário

Referências relacionadas

Validação de inventário do local

Tópicos:

- Visualizar a página Validação de Inventário do Local
- Iniciar validação do inventário manualmente
- Programar validação automática de inventário

Visualizar a página Validação de Inventário do Local

Etapas

Aponte para **Dispositivos** e clique em **Validação de Inventário do Local**.
A página Validação de Inventário do Local é exibida.

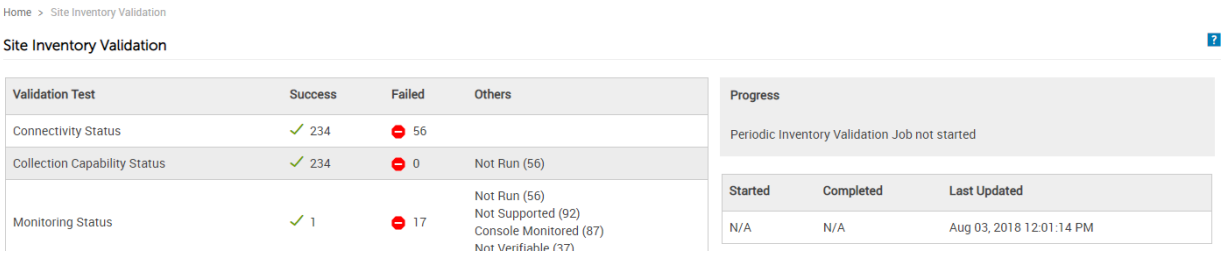

Figura 25. Página Validação de Inventário do Local

Conceitos relacionados

Como validar o inventário de dispositivos

Referências relacionadas

Validação de inventário do local

Iniciar validação do inventário manualmente

Sobre esta tarefa

Você pode executar a validação de inventário em seus dispositivos para verificar o status dos dispositivos.

Etapas

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

   NOTA: Para ver o número de dispositivos que foram validados com sucesso e os dispositivos que apresentaram falha na validação, consulte a página Validação de Inventário do Local.

Conceitos relacionados

Como validar o inventário de dispositivos

Referências relacionadas

Validação de inventário do local

Programar validação automática de inventário

Sobre esta tarefa

Por padrão, a validação de inventário é programada para as 23:00 em um dia determinado aleatoriamente de cada mês. Se necessário, você pode alterar a programação com base na sua necessidade.

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
   A página Preferências é exibida.
2. Em **Iniciar automaticamente a validação do inventário**, dependendo da sua necessidade, selecione o dia no qual você quer que quer iniciar a validação de inventário.
3. Clique em **Aplicar**.

Conceitos relacionados

Como validar o inventário de dispositivos

Referências relacionadas

Validação de inventário do local

11

Como manter a funcionalidade do SupportAssist Enterprise

As alterações que ocorrem na configuração de TI da sua empresa durante um período podem necessitar de configuração ou atualizações no SupportAssist Enterprise. Para manter a capacidade do SupportAssist Enterprise durante um período de tempo para todos os seus dispositivos, pode ser necessário que você:

- Habilite o monitoramento dos dispositivos. Consulte Habilitar ou desabilitar o monitoramento de um dispositivo.
- Edite as credenciais (nome de usuário e senha) de um dispositivo, caso as credenciais do dispositivo tenham sido alteradas devido à política de segurança da sua empresa ou por outros motivos. Consulte Editar credenciais de contas.
- Instalar ou atualizar componentes dependentes, como o OpenManage Server Administrator (OMSA). Consulte Instalar ou fazer upgrade do OMSA usando o SupportAssist Enterprise.
- Configurar as definições de SNMP de um dispositivo. Consulte Configurar as definições do SNMP usando o SupportAssist Enterprise.
- Atualizar as informações de contato primárias ou secundárias, se houver uma alteração nas informações de contato. Consulte Visualizar e atualizar informações de contato.
- Atualizar as preferências de despacho e informações de envio para acelerar o despacho de um componente de hardware de reposição Visualizar e atualizar informações envio de peças.
- Verificar as configurações do servidor proxy no SupportAssist Enterprise, se aplicável. Consulte Definir configurações do servidor proxy.
- Atualizar as definições do servidor SMTP (servidor de e-mail) no SupportAssist Enterprise, se aplicável. Consulte Definir configurações do servidor SMTP.
- Realizar o teste de conectividade para assegurar que o SupportAssist Enterprise é capaz de se conectar a todos os recursos de rede dependentes. Consulte Teste de conectividade.
- Realizar o teste de criação de caso para verificar a capacidade de criação automática de casos do SupportAssist Enterprise. Consulte Testar a funcionalidade de criação de caso.
- Limpar o registro de eventos do sistema de um servidor. Consulte Limpar o log de eventos do sistema (SEL).
- Fazer upgrade ou atualizar o SupportAssist Enterprise. Consulte Atualização automática.

Você pode apagar um dispositivo, se não quiser que o SupportAssist Enterprise monitore o dispositivo ou por outros motivos. Consulte Excluir um dispositivo.

Tópicos:

- Ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo
- Executar detecção profunda
- Instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise
- Configurar as definições de SNMP usando o SupportAssist Enterprise
- Visualizar e atualizar informações de contato
- Visualizar e atualizar informações envio de peças
- Integrar o SupportAssist Enterprise com sua conta no TechDirect
- Definir as configurações do servidor proxy
- Teste de conectividade
- Testar a funcionalidade de criação de caso
- Limpar o log de eventos do sistema
- Atualização automática
- Excluir um dispositivo

Ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo

Pré-requisitos

Certifique-se de que você concluiu o registro do SupportAssist Enterprise. Consulte Registrar o SupportAssist Enterprise.

Sobre esta tarefa

Para os dispositivos que o SupportAssist Enterprise pode monitorar, você pode ativar o monitoramento durante a adição do dispositivo. Dependendo de sua necessidade, você pode também ativar ou desativar o monitoramento de um dispositivo a qualquer momento acessando a página **Dispositivos**. Para que o SupportAssist Enterprise crie automaticamente um caso de suporte quando ocorre um problema de hardware em um dispositivo, o monitoramento precisa estar ativado para esse dispositivo.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página **Dispositivos** é exibida.
2. Selecione o dispositivo para o qual você deseja ativar ou desativar o monitoramento.
   O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página **Dispositivos**.
3. Em **Monitoramento**, selecione **Ativar** ou **Desativar**, dependendo de sua necessidade.

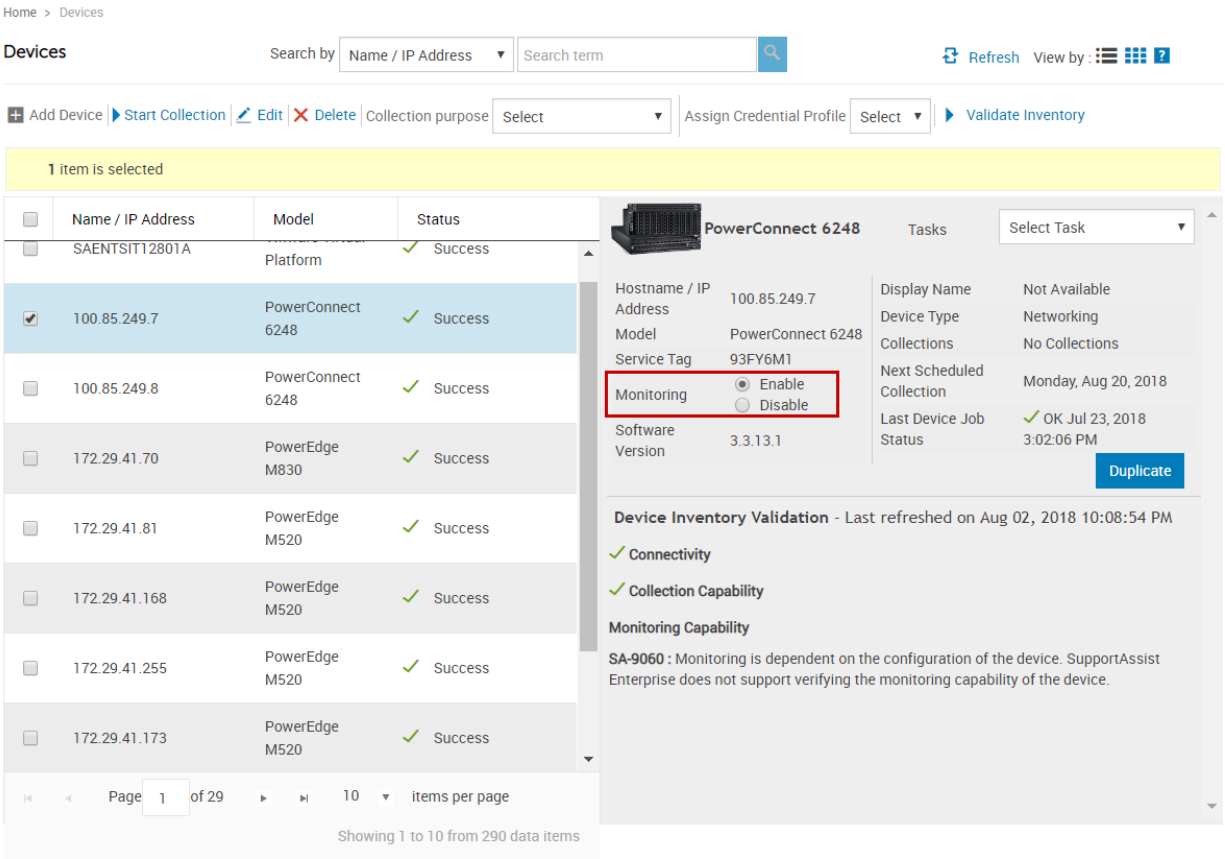

Figura 26. Ativar ou desativar a opção de monitoramento

NOTA: Se o registro do SupportAssist Enterprise não for concluído, a opção Ativar monitoramento ficará desativada.

NOTA: Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore um dispositivo, além de permitir o monitoramento, as configurações do SNMP do dispositivo também devem ser ajustadas. Para obter instruções para ajustar as configurações de SNMP de um dispositivo, consulte Configurar o SNMP usando o SupportAssist Enterprise e Configurar manualmente o SNMP.

Executar detecção profunda

Pré-requisitos

Um Perfil de Credencial precisa ser atribuído ao dispositivo.

Sobre esta tarefa

A detecção profunda permite que você detecte um dispositivo e seus tipos de dispositivo associados. Consulte Detecção profunda.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar grupos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Selecione o dispositivo para o qual você deseja executar a detecção profunda.
   O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página Dispositivos.
3. Na lista **Tarefas**, selecione **Executar detecção profunda**.
   A janela **Executar detecção profunda** é mostrada.
   NOTA: Se a detecção profunda não for aplicável para um dispositivo, a opção Executar detecção profunda é desabilitada.
4. Selecione um Perfil de Credencial e clique em **Avançar**.
   O dispositivo é revalidado e os dispositivos associados são detectados.

Conceitos relacionados

Detecção profunda

Instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- Você precisa ter acesso de leitura/gravação para a unidade do sistema do dispositivo de destino.

Sobre esta tarefa

Para monitorar problemas de hardware que podem ocorrer em um servidor, o agente OpenManage Server Administrator (OMSA) precisa estar instalado e em execução no servidor. Se o OMSA não estiver instalado ou precisar de uma atualização de um dispositivo, a coluna **Status** na página Dispositivos exibirá uma mensagem adequada. Você pode usar a opção **Instalar/Atualizar o OMSA** para baixar e instalar automaticamente a versão recomendada do OMSA em um dispositivo.

NOTA: A versão recomendada pelo SupportAssist Enterprise do OMSA pode variar dependendo da geração do servidor PowerEdge e do sistema operacional em execução no servidor. Para obter informações sobre as versões recomendadas do OMSA, consulte a *Matriz de Suporte do SupportAssist Enterprise Versão 2.0.50 Support Matrix* em Dell.com/ServiceabilityTools.

NOTA: A instalação ou atualização do OMSA usando o SupportAssist Enterprise não é suportada em servidores que estejam executando os seguintes sistemas operacionais ou hipervisores:

- **Oracle Enterprise Linux**
- **CentOS**
- **Citrix XenServer**
- **VMware ESX ou ESXi**
- **Oracle Virtual Machine**
- **Debian 7.*x***
- **Debian 8.*x***

- **Ubuntu 14.*x***
- **Ubuntu 16.*x***
- **Ubuntu 18.*x***

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Selecione o servidor no qual você deseja instalar ou atualizar o OMSA.
   O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página Dispositivos.
3. Na lista **Tarefas**, selecione **Instalar/Atualizar o OMSA**.

   NOTA: Se o SupportAssist Enterprise não tiver suporte à instalação ou atualização do OMSA no servidor que você selecionou, a opção Instalar/Atualizar o OMSA está desativada.

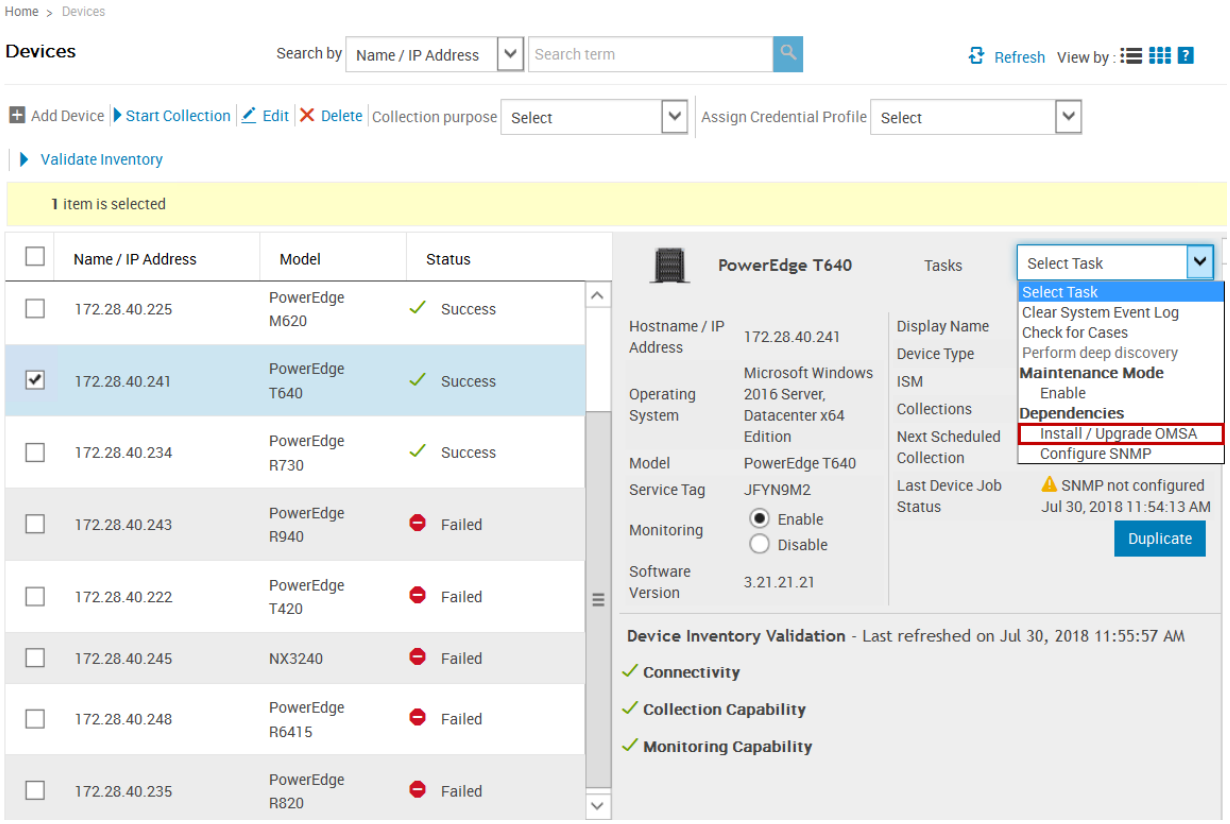

Figura 27. Opção Instalar / Atualizar OMSA

A coluna **Status** da página Dispositivos exibe o status da instalação ou atualização do OMSA.

Referências relacionadas

Suporte para instalar ou atualizar o OMSA automaticamente

Configurar as definições de SNMP usando o SupportAssist Enterprise

Pré-requisitos

- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- Você precisa ter acesso de leitura/gravação para a unidade do sistema do dispositivo de destino.

Sobre esta tarefa

Configurar parâmetros do SNMP define o destino do alerta de um dispositivo e garante que os alertas do dispositivo sejam encaminhados para o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado. Se as configurações do SNMP de um dispositivo não estiverem definidas, a coluna de status na página Dispositivos exibirá uma mensagem apropriada. Você pode usar a opção **Configurar SNMP** para configurar automaticamente as configurações do SNMP de um dispositivo.

NOTA: A configuração do SNMP usando o SupportAssist Enterprise não é suportada em dispositivos que estejam executando os seguintes sistemas operacionais ou hipervisores:

- **Oracle Enterprise Linux**
- **VMware ESXi**
- **Oracle Virtual Machine**

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Selecione o dispositivo no qual você deseja ajustar as configurações de SNMP.

   NOTA: Se o SupportAssist Enterprise não tiver suporte à configuração do SNMP no dispositivo que você selecionou, a opção Configurar SNMP está desativada.

   O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página Dispositivos.
3. Na lista **Tarefas**, selecione **Configurar SNMP**.

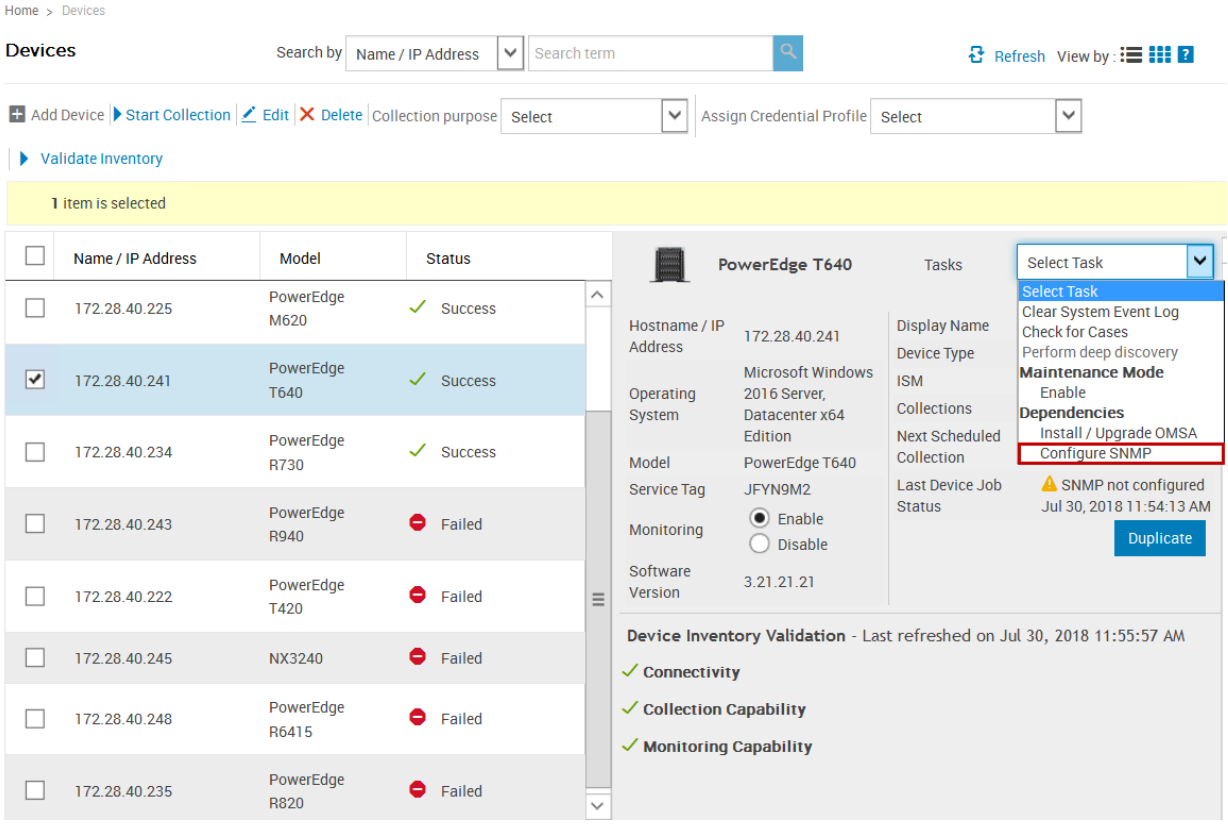

Figura 28. Opção Configurar SNMP

A coluna **Status** na página Dispositivos exibe o status da configuração do SNMP.

Referências relacionadas

Suporte para ajuste automático das configurações de SNMP

Visualizar e atualizar informações de contato

Você pode atualizar os detalhes do contato principal e também fornecer informações do contato secundário. Se o contato principal não estiver disponível, a Dell EMC entrará em contato com a sua empresa por meio do contato secundário. Se ambos os contatos principal e secundário estiverem configurados com endereços de e-mail válidos, ambos receberão e-mails do SupportAssist Enterprise.

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Informações de contato**.
   A página Informações de contato é exibida.
2. Selecione o tipo de contato:
   - **Primário**
   - **Secundário**
3. Na seção Detalhes de contato:
   a) Digite ou edite o primeiro nome, sobrenome, número de telefone, número de telefone alternativo, e endereço de e-mail.
   b) Selecione o método preferencial para contato.
   c) Selecione as horas preferenciais para contato.
   d) Selecione o fuso horário.
4. Clique em **Aplicar**.

Tarefas relacionadas

Visualizar e atualizar informações envio de peças

Visualizar e atualizar informações envio de peças

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

Digitar preferências de despacho e informações de envio permite que a Dell EMC despache um componente de hardware de substituição para você. Você pode inserir suas preferências e informações de envio durante o registro ou posteriormente.

NOTA: O envio de peças é suportado somente para sistemas que têm um direito de serviço ProSupport, ProSupport Plus, ProSupport One ou ProSupport Flex.

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Informações de contato**.
   A página Informações de contato é exibida.
2. Na seção **Preferências para a substituição de peças de servidores da Dell**, selecione **Desejo que as peças de substituição do servidor da Dell sejam enviadas automaticamente**.

   NOTA: Se você não quiser configurar preferências para substituição de peças, o envio de peças de substituição do servidor da Dell EMC pode ocorrer com atraso.
3. Para copiar as informações de contato que você forneceu na página Informações de grupo e de contato, clique no link apropriado.
4. Na seção **Contato principal de envio**, realize o seguinte:

   NOTA: Se você optar por utilizar as informações de contato digitadas, os campos nome, sobrenome, número de telefone e endereço de e-mail são preenchidos com as informações de contato.

   a) Selecione o horário de contato preferencial durante o qual a Dell EMC pode entrar em contato com você, se necessário.
   b) Selecione o fuso horário e digite seu endereço de envio nos campos apropriados.

c) Digite qualquer informação específica relacionada a envio na seção **Notas do envio**.

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

5. Se você quiser um técnico no local para substituir o componente de hardware enviado, selecione **Desejo que um técnico substitua minhas peças no local (se incluído no meu plano do serviço)**.
6. Na seção **Contato de envio secundário**, digite o nome, sobrenome, número de telefone e endereço de e-mail do contato secundário nos campos apropriados.

   NOTA: Os detalhes de contato do contato principal e secundário devem ser exclusivos.
7. Somente para o Brasil: digite os números de CNPJ e IE.
8. Clique em **Aplicar**.

Tarefas relacionadas

Registro do SupportAssist Enterprise
Visualizar e atualizar informações de contato

Referências relacionadas

Registro
Informações de contato

Integrar o SupportAssist Enterprise com sua conta no TechDirect

Sobre esta tarefa

Você pode integrar o SupportAssist Enterprise com contas específicas do TechDirect com base em sua preferência.

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Login no TechDirect**.
   A página Integração do TechDirect é exibida.

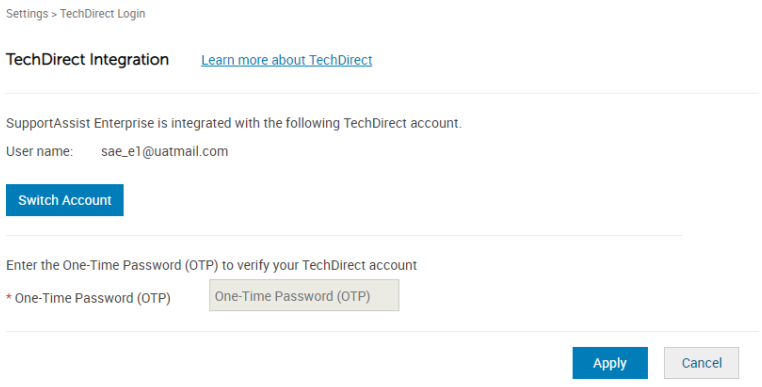

Figura 29. Página Integração com o TechDirect

2. Clique em **Alternar Conta**.
   A página de Login no TechDirect é exibida em uma nova janela do navegador.
3. Digite o nome de usuário e a senha do TechDirect nos campos apropriados e clique em **Entrar**.
   A One-Time Password (OTP) é exibida.
4. Na seção Integração do TechDirect, digite o OTP no campo apropriado e, em seguida, clique em **Aplicar**.
   O nome de usuário da conta TechDirect integrada é mostrado na página.
5. No portal TechDirect, faça login no TechDirect usando o nome de usuário e a senha do TechDirect.
   O Painel de Controle do TechDirect é exibido.
6. No menu **Serviços**, clique em **SupportAssist** e, na página Serviços SupportAssist, clique na guia **Ativos**.

7. Clique em **Gerenciar ativos**.

Resultados

O SupportAssist Enterprise é integrado com a conta do TechDirect. Além disso, depois que a sincronização da conta estiver concluída, a informação do ativo e do alerta é exibida na página Gerenciar ativos no TechDirect. Esta operação de sincronização pode demorar até 4 horas.

Definir as configurações do servidor proxy

Se o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado se conectar à Internet por meio de um servidor proxy, você deverá verificar se as configurações de proxy no SupportAssist Enterprise estão definidas. Você precisa também verificar se as configurações do servidor proxy estão atualizadas no SupportAssist Enterprise, sempre que as configurações do servidor proxy forem alteradas.

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Configurações de proxy**.
   A página Configurações de proxy é exibida.
2. Selecione **Usar servidor proxy**.

   NOTA: O SupportAssist Enterprise é compatível com Windows NT LAN Manager (NTLM), além de protocolos básicos de autenticação de proxy.
3. Digite o nome do host ou o endereço IP e o número da porta do servidor proxy nos campos apropriados.

   NOTA: Se o nome de usuário e senha solicitados para a conexão ao servidor proxy não forem fornecidos, o SupportAssist Enterprise conecta-se ao servidor proxy como usuário anônimo.
4. Se forem necessários um nome de usuário e uma senha para a conexão ao servidor proxy, selecione **Requer autenticação** e, em seguida, digite o nome de usuário e a senha nos campos apropriados.
5. Na caixa de texto **Lista de exclusões de proxy**, digite o intervalo de endereços IP ou a as expressões de nome de host de dispositivos aos quais o SupportAssist Enterprise precisa se comunicar diretamente e não por meio do servidor proxy. O endereço IP dos dispositivos que se comunicam por meio do protocolo https deve ser incluído na lista de exclusões de proxy. Exemplos de dispositivos que se comunicam por meio do protocolo https incluem iDRAC, matrizes de armazenamento Storage SC Series, VMware ESX e ESXi e Série XC de dispositivos hiperconvergidos para escala na Web.

   NOTA: Você pode digitar um ou mais intervalos de endereços IP como valores separados por ponto e vírgula. Por exemplo, 10.49. * . * ; 10.49.18. * . * . * .100.10

   Você pode digitar os intervalos de endereços IP nos seguintes formatos:

   - 10,49.*.*
   - 10.49.18.*
   - *.*.100.10
   - *.*.*.10
   - *.10.12.100
   - 10.*.*.*

   Os seguintes formatos de intervalos de endereços IP não são suportados:

   - 10.*.*.49
   - 10.*.49.*
   - 10.49.*.10
6. Clique em **Aplicar**.
   O SupportAssist Enterprise verifica a conexão ao servidor proxy usando as informações do servidor proxy fornecidas e exibe uma mensagem indicando o status de conectividade.

   NOTA: As configurações de proxy só serão salvas se o SupportAssist Enterprise for capaz de se conectar ao servidor proxy usando as informações fornecidas.

   NOTA: Se o servidor proxy estiver configurado para permitir autenticação anônima, as credenciais que você fornecer para o servidor proxy serão salvas, mas não serão validadas.

Referências relacionadas

Configurações do proxy

Teste de conectividade

A página **Teste de conectividade da rede** permite que você verifique e teste o status de conectividade para recursos que afetam a funcionalidade do SupportAssist Enterprise. Você pode utilizar os testes de conectividade para verificar se o SupportAssist Empresa consegue se conectar com êxito aos seguintes recursos:

- Internet (incluindo o servidor proxy, se o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado conectar-se à Internet por meio de um servidor proxy)
- O servidor SMTP (servidor de e-mail) utilizado por sua empresa
- Servidor FTP
- Servidor de upload de arquivos hospedado pela Dell EMC
- Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell EMC

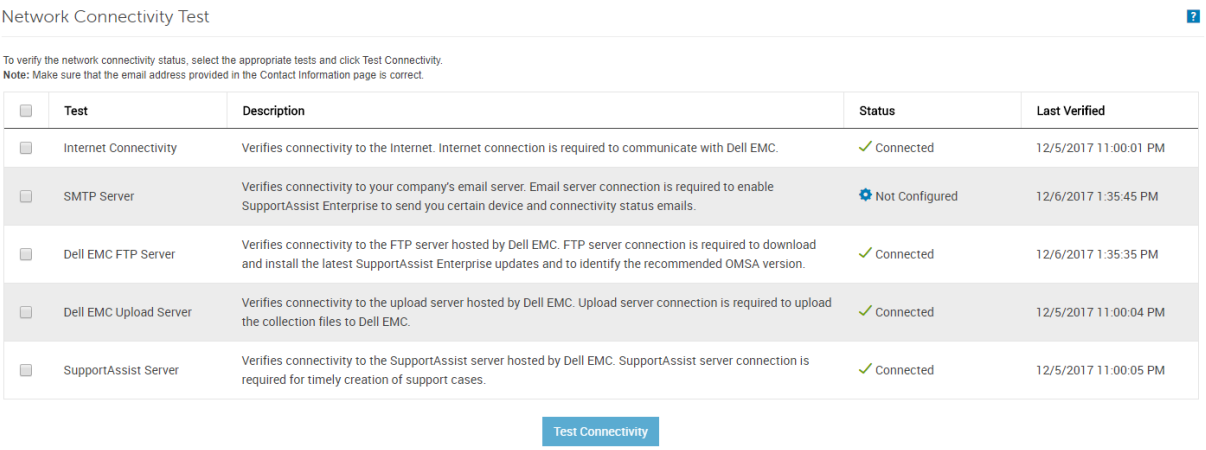

Figura 30. Página Teste de conectividade de rede

NOTA: O teste de conectividade de rede não verifica o seguinte:

- **Portas usadas pelo SupportAssist Enterprise**
- **Conectividade com a Internet do servidor em que o Remote Collector está configurado**

Por padrão, o SupportAssist Enterprise testa automaticamente a conectividade com os recursos dependentes todos os dias às 23h. (hora igual à do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado) e exibe o resultado na coluna **Status**. Se houver um problema de conectividade com um recurso dependente, um e-mail de status será enviado para os contatos primário e secundário do SupportAssist Enterprise.

Você pode também testar a conectividade do SupportAssist Enterprise com os recursos dependentes a qualquer momento. O resultado do teste é mostrado na coluna **Status**.

Visualizar o status de conectividade

Etapas

Na área do cabeçalho do SupportAssist Enterprise, aponte para o link ***nome de usuário*** e clique em **Teste de conectividade de rede**.

A coluna **Status** exibe o status de conectividade para os recursos dependentes. Se um status de **Erro** for exibido, clique no link **Erro** para visualizar uma descrição do problema e as possíveis etapas de resolução.

Realizar o teste de conectividade

Etapas

1. Na área do cabeçalho do SupportAssist Enterprise, aponte para o link ***nome de usuário*** e clique em **Teste de conectividade de rede**.
   A página **Teste de conectividade de rede** é exibida.
2. Selecione os testes que deseja realizar.
3. Clique em **Testar conectividade**.

   A coluna **Status** exibe o resultado do teste de conectividade. Se um status de **Erro** for exibido, clique no link **Erro** para visualizar uma descrição do problema e as possíveis etapas de resolução.

Referências relacionadas

Teste de conectividade de rede

Testar a funcionalidade de criação de caso

Sobre esta tarefa

Você pode usar o teste de **Criação de caso** para assegurar que a criação de caso de suporte esteja funcionando anteriormente a um alerta real que criaria automaticamente um caso de suporte.

Etapas

1. Na área do cabeçalho do SupportAssist Enterprise, aponte para o link ***nome de usuário*** e clique em **Teste do SupportAssist Enterprise**.
   A página **Teste do SupportAssist Enterprise** é exibida.
2. Marque a caixa de seleção para o teste de **Criação de caso**.

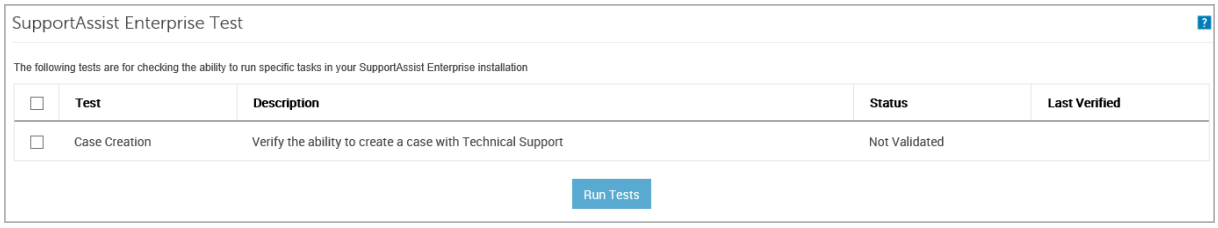

Figura 31. Testando criação de caso

3. Clique em **Executar testes**.

   A coluna **Status** exibe o status do teste. Se o teste for bem-sucedido, o status **Pronto para criar casos** será exibido.

Referências relacionadas

Teste do SupportAssist Enterprise

Limpar o log de eventos do sistema

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

O Log de Evento do Sistema (SEL) ou log de hardware, também conhecido como o log do Gerenciamento de Sistema Incorporado (ESM), relata possíveis problemas de hardware nos servidores PowerEdge. Você pode usar a opção **Limpar log de evento do sistema** disponível no SupportAssist Enterprise para limpar o SEL nos seguintes cenários:

- Uma mensagem de erro é exibida em um servidor, mesmo depois que o problema é resolvido.
- Uma mensagem de erro do SEL é exibida.

CUIDADO: Limpar o SEL remove o histórico de eventos do servidor.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Selecione o servidor no qual você deseja apagar o log de eventos do sistema.

   NOTA: Se o OMSA não estiver instalado em um dispositivo que você adicionou no SupportAssist com o Tipo de dispositivo como Servidor, a opção Limpar log de evento do sistema ficará desativada.

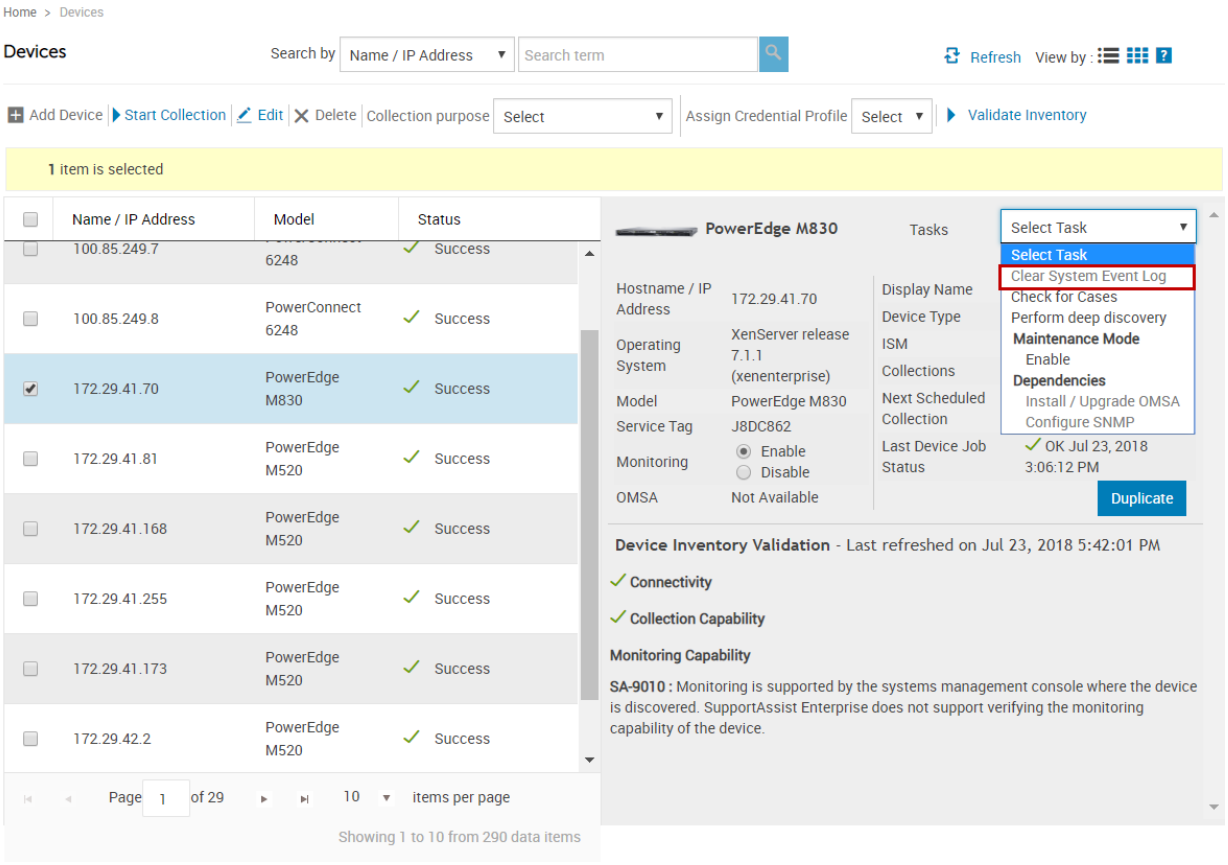

Figura 32. Opção Limpar log de evento do sistema

   O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página Dispositivos.
3. Na lista **Tarefas**, selecione **Limpar log de evento do sistema**.

   Enquanto o SEL é apagado de um dispositivo, o dispositivo exibe um status **Limpando o log de evento do sistema** no SupportAssist Enterprise. Depois que o SEL é apagado com sucesso, o dispositivo exibe um status **Log de evento do sistema apagado**.

Atualização automática

Os tipos de atualizações do SupportAssist Enterprise que estão disponíveis são os seguintes:

- Atualização do **Aplicativo SupportAssist Enterprise** — Atualiza o aplicativo SupportAssist Enterprise com recursos adicionais, suporte de protocolo, aprimoramentos de usabilidade e patches para corrigir problemas existentes. O aplicativo verifica se há atualizações disponíveis todas as segundas-feiras às 11 h (data e horário do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado).

- Atualização de **Arquivos de políticas** — Define o manuseio de alertas e a criação de casos do SupportAssist Enterprise. Instalando esta atualização, o SupportAssist Enterprise otimizará o gerenciamento de casos segundo as definições mais recentes da Dell EMC. O aplicativo verifica se há atualizações de arquivos de política disponíveis todas as segundas-feiras às 11 h 30. (data e horário do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado).
- Atualização dos **Arquivos de suporte ao produto** — Define os dispositivos e sistemas operacionais da Dell EMC que são compatíveis com o SupportAssist Enterprise. Instalando esta atualização, o SupportAssist Empresa será capaz de se conectar e de coletar informações do sistema de mais modelos de dispositivos. O aplicativo verifica se há atualizações de arquivos de suporte do produto disponíveis todas as segundas-feiras às 11 h 30. (data e horário do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado).
- **Atualização de adaptador** - Permite o suporte para obter mais vrsões e versões mais recentes do OpenManage Essentials, System Center Operations Manager ou adaptador do OpenManage Enterprise. Ao fazer o upgrade do adaptador, o SupportAssist Enterprise pode adicionar e fazer inventário de mais tipos de dispositivos e modelos de dispositivos do console de gerenciamento de sistemas. O aplicativo verifica se há atualizações de adaptador disponíveis todas as segundas-feiras às 11 h 30. (data e horário do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado).

  NOTA: O adaptador será atualizado somente se a opção atualização estiver disponível.

Por padrão, a atualização automática está ativada para o aplicativo SupportAssist Enterprise, arquivos de políticas, arquivos de suporte do produto e o adaptador. Isso garante que o SupportAssist Enterprise seja atualizado automaticamente sempre que uma atualização está disponível. Você pode optar por ativar ou desativar a atualização automática de um componente específico com base em sua preferência. Para obter instruções sobre como ativar ou desativar as atualizações automáticas, consulte Ativar ou desativar as atualizações automáticas.

NOTA: É recomendável que você ative a atualização automática para assegurar que o SupportAssist Enterprise está atualizado com os recursos e aprimoramentos mais recentes.

O aplicativo SupportAssist Enterprise verifica:

- Se houver atualizações disponíveis e a atualizações automáticas estiverem ativadas, as atualizações são baixadas e instaladas automaticamente em segundo plano.
- Se houver atualizações disponíveis, mas a atualização automática estiver desativada, o banner **atualização disponível** será exibido na parte superior da página. Você pode clicar em **Atualizar agora** para permitir que o SupportAssist Enterprise faça o download e instale as atualizações mais recentes.

NOTA: Depois que as atualizações são baixadas e instaladas, é exibida uma mensagem de atualização bem-sucedida. Para visualizar e usar as atualizações e os aprimoramentos mais recentes, você deve atualizar a interface de usuário do SupportAssist Enterprise.

As informações sobre a atualização do SupportAssist Enterprise são registradas no arquivo de log disponível nos locais a seguir, de acordo com o sistema operacional no qual o SupportAssist Enterprise está instalado:

- No Windows - `<unidade onde está instalado o SupportAssist Enterprise> : \Arquivos de Programa \Dell\SupportAssist\logs`
- No Linux — `/opt/dell/supportassist/logs`

Ativar ou desativar atualizações automáticas

Habilitar atualizações automáticas garante que o SupportAssist Enterprise seja atualizado automaticamente sempre que houver atualizações disponíveis.

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
   A página **Preferências** é exibida.
2. Em **Atualizar automaticamente os seguintes recursos a seguir no SupportAssist Enterprise**, selecione ou cancele a seleção das opções que deseja habilitar e desabilitar.
3. Clique em **Aplicar**.

Referências relacionadas

Preferências

Excluir um dispositivo

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

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

NOTA: Apagar um dispositivo só remove o dispositivo da interface do usuário do SupportAssist Enterprise e não afeta a funcionalidade do dispositivo.

NOTA: Os dispositivos que são inventariados e adicionados no SupportAssist Enterprise por meio de um adaptador não podem ser excluídos. Esses dispositivos são excluídos automaticamente do SupportAssist Enterprise quando o adaptador é excluído ou quando os dispositivos são removidos do console de gerenciamento de sistemas.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Selecione os dispositivos que deseja apagar.
3. Clique em **Excluir**.
   A janela **Confirmar exclusão de dispositivo** é exibida.

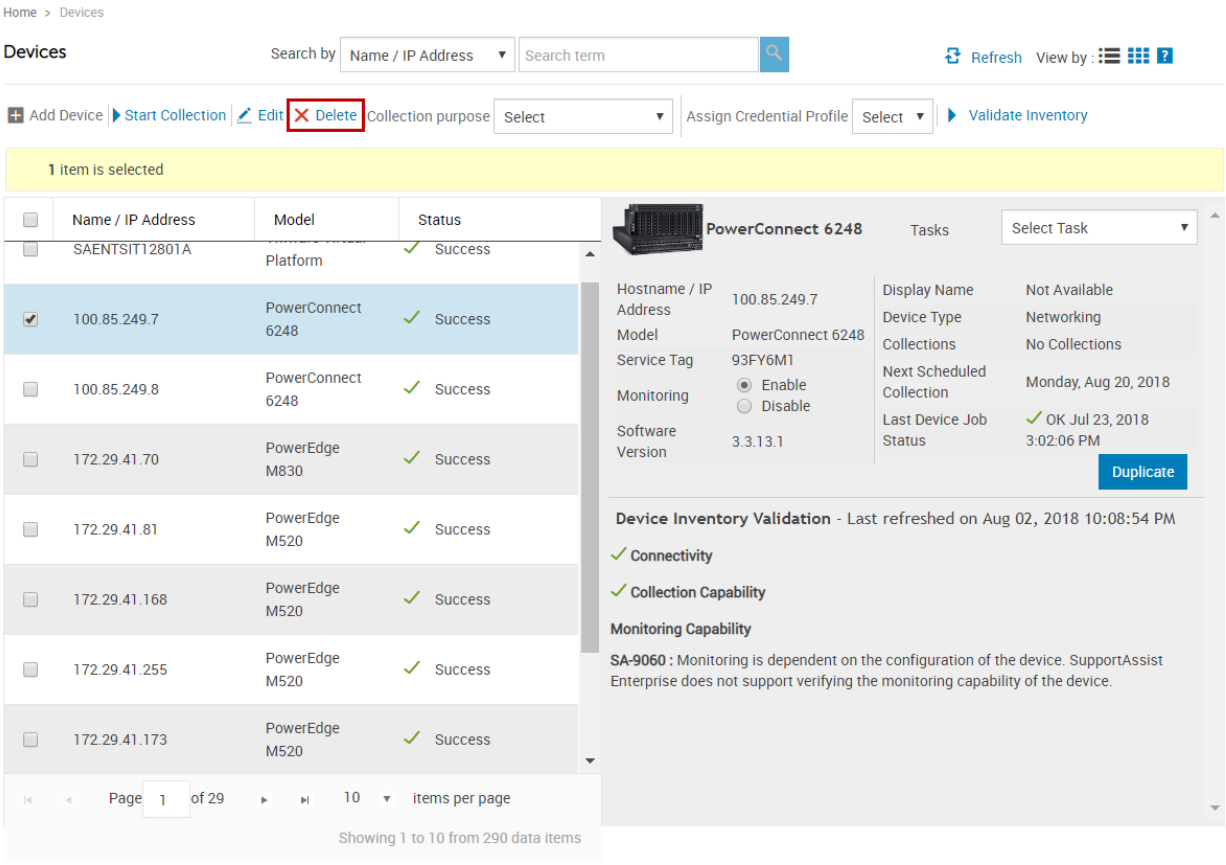

Figura 33. Opção Excluir

4. Clique em **Sim**.
   Os dispositivos são excluídos da página Dispositivos.

   NOTA: Quando um dispositivo é excluído, as informações do sistema coletadas a partir do dispositivo não são excluídas até que a tarefa de limpeza de coletas exclua as informações do sistema coletadas. A tarefa de limpeza de

coletas somente exclui as coletas de informações do sistema com 30 dias ou mais antigas e as coletas mais antigas que as últimas cinco coletas nos últimos 30 dias.

12

Como configurar notificações por e-mail

Por padrão, o SupportAssist Enterprise é configurado para enviar uma notificação por e-mail quando um caso de suporte é criado automaticamente. O SupportAssist Enterprise também pode enviar notificações por e-mail sobre modo de manutenção, status do dispositivo, e status de conectividade de rede. Dependendo da sua preferência, você pode realizar o seguinte:

- Desativar a notificação de criação de caso por e-mail ou selecionar o idioma de preferência para as notificações por e-mail, ou ambas as opções. Consulte Definir as configurações de notificação por e-mail.
- Configurar o SupportAssist Enterprise para enviar notificações por e-mail pelo servidor SMTP (servidor de e-mail) da sua empresa. Consulte Definir as configurações do servidor SMTP.

NOTA: Para obter informações sobre os diferentes tipos de notificações por e-mail do SupportAssist Enterprise, consulte Tipos de notificações por e-mail.

NOTA: Transport Layer Security (TLS) versão 1.0, 1.1 ou 1.2 deve estar ativado no servidor SMTP.

Tópicos:

- Definir as configurações de notificação por e-mail
- Definir as configurações do servidor SMTP
- Tipos de notificações por e-mail

Definir as configurações de notificação por e-mail

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

Você pode ativar ou desativar as notificações automáticas por e-mail do SupportAssist Enterprise e também selecionar o idioma preferido para as notificações por e-mail.

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
   A página Preferências é exibida.
2. Para receber notificações por e-mail quando um novo caso de suporte é aberto, em **Configurações de e-mail**, selecione **Receber notificação por e-mail quando um novo caso de suporte é aberto**.

   NOTA: Desativar as notificações por e-mail para caso de suporte também desativa as notificações automáticas por e-mail que são enviadas se um problema ocorrer durante:

   - **A criação de um caso de suporte**
   - **A coleta de informações do sistema um dispositivo**
   - **O envio de informações do sistema de um dispositivo para a Dell EMC**
3. Para definir o idioma no qual você quer receber notificações por e-mail, na lista **Idioma preferido para e-mail**, selecione um idioma.

   NOTA: O Idioma preferido para e-mail é ativado apenas quando a opção Receber notificação por e-mail quando um novo caso de suporte é aberto é selecionada.
4. Clique em **Aplicar**.

Referências relacionadas

Preferências

Definir as configurações do servidor SMTP

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

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

Se sua empresa utiliza um servidor SMTP (servidor de e-mail), é recomendável que você ajuste as configurações do servidor SMTP no SupportAssist Enterprise. Definir as configurações do servidor SMTP permite que o SupportAssist Enterprise envie e-mails de notificação sobre o modo de manutenção, o status do dispositivo e o status da conectividade de rede por meio do servidor SMTP.

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Configurações do SMTP**.
   A página **Configurações do SMTP** é exibida.
2. Selecione **Usar servidor SMTP**.
3. Digite o nome do host ou o endereço IP e o número da porta do servidor SMTP nos campos apropriados.
4. Se o servidor SMTP precisar de autenticação para envio de e-mails, selecione **Requer autenticação**.
5. Digite o nome de usuário e senha nos campos correspondentes.
6. Clique em **Aplicar**.

   NOTA: O SupportAssist Enterprise usa somente método seguro para enviar notificações por e-mail.

Referências relacionadas

Configurações do SMTP

Tipos de notificações por e-mail

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

Tabela 22. Tipos de notificações por e-mail

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

Tipo de notificação por e-mail	Quando a notificação por e-mail é enviada	Origem da notificação por e-mail
Notificação de inatividade	Se o SupportAssist Enterprise não estiver monitorando nenhum dispositivo e nenhum dispositivo tiver sido adicionado nos últimos 30 dias.	Servidor do SupportAssist hospedado pela Dell EMC
Alerta de teste de conectividade	Às 23:00 de todos os dias (date e horário do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado). **NOTA: A notificação de alerta do teste de conectividade só é enviada se for detectado um problema com a conectividade a recursos dependentes.**	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Modo de manutenção automática	Se uma tempestade de alertas recebida de um dispositivo fizer com que o SupportAssist Enterprise coloque automaticamente o dispositivo no modo de manutenção.	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Alerta de status do dispositivo	Às 23:00 de todos os dias (date e horário do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado). Se menos de 10 dispositivos tiverem problemas, o e-mail incluirá detalhes dos problemas e as possíveis etapas de resolução. Se houver mais de 10 dispositivos com problemas, o e-mail incluirá apenas um resumo dos problemas. **NOTA: A notificação de alerta do dispositivo é enviada apenas se houver um problema (aviso ou status de erro) com a instalação ou configuração dos dispositivos.**	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Problema com o adaptador ou Coletor Remoto	• Em 5 minutos após ter sido detectado um problema de conectividade de um adaptador ou do Coletor Remoto. • Se o problema não for resolvido, outra notificação por e-mail é enviada 6 horas após o primeiro e-mail ter sido enviado.	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Operações normais retomadas com o adaptador ou Remote Coletor	Se o problema for resolvido dentro de 6 horas depois que o problema foi detectado.	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Mensagem final sobre problema não resolvido com o adaptador ou Coletor Remoto	Se o problema não tiver sido resolvido dentro de 6 horas, depois que o problema foi detectado.	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Resumo da validação de inventário	Depois que o SupportAssist Enterprise tiver concluído a validação de seu inventário de dispositivos para suas capacidades de suporte automatizado - criação de caso/ incidente de suporte e coleta de informações do sistema.	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Alerta de dispositivos no grupo Sstaging ou Inativo	Se o SupportAssist Enterprise tiver detectado que as capacidades de monitoramento e criação automática de solicitações/incidentes de suporte são limitadas para alguns de seus dispositivos.	Aplicativo SupportAssist Enterprise
Validação do endereço de remessa de peças	Quando o SupportAssist Enterprise tiver detectado um problema de hardware em	Aplicativo SupportAssist Enterprise

Tipo de notificação por e-mail	Quando a notificação por e-mail é enviada	Origem da notificação por e-mail
	um dos seus dispositivos é necessária uma substituição de peça para resolver o problema.	
Confirmação do endereço de remessa de peças	Depois que a peça de reposição estiver pronta para ser enviada.	Aplicativo SupportAssist Enterprise

NOTA: As notificações por e-mail só poderão ser recebidas se a opção Receber notificações por e-mail quando for aberto um novo caso de suporte for selecionada. Consulte Configuração das definições das notificações por e-mail.

13

Como ajustar as configurações de coleta

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

- Desative a coleta automática de informações do sistema de dispositivos quando um caso de suporte é criado ou atualizado. Consulte Habilitar ou desabilitar a coleta automática de informações do sistema na criação de caso.
- Desative a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos. Consulte Habilitar ou desabilitar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos.
- Desative a coleta de informações de identidade de todos os dispositivos. Consulte Habilitar e desabilitar a coleta de informações de identidade.
- Desative a coleta de informações de software e do log do sistema de todos os dispositivos. Consulte Habiilitar ou desabilitar a coleta de informações de software e do log do sistema.
- Ativar ou desativar o upload automático de coletas. Consulte Desabilitar o upload automático de coletas.

Tópicos:

- Pré-requisitos para coleta de informações do sistema
- Habilitar ou desabilitar a coleta automática de informações do sistema na criação de caso
- Habilitar ou desabilitar coletas de lógica analítica
- Como ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos
- Habilitar ou desabilitar a coleta de informações de identidade
- Habilitar ou desabilitar a coleta de informações do sistema
- Ativar ou desativar o upload automático de coletas
- Habilitar ou desabilitar coletas de lógica analítica

Pré-requisitos para coleta de informações do sistema

Os itens a seguir são os prerrequisitos do SupportAssist Enterprise para a coleta de informações do sistema:

- O sistema local (servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado) precisa ter espaço suficiente no disco rígido para salvar as informações coletadas sobre o sistema. Para obter informações sobre os requisitos de espaço no disco rígido, consulte Requisitos de hardware.
- Para coletar informações do sistema de um dispositivo remoto, o dispositivo precisa estar ao alcance do sistema local. Se o dispositivo remoto estiver associado a um Remote Collector, o dispositivo remoto deverá ser acessado a partir do servidor em que o Remote Collector está configurado.
- O sistema local e os dispositivos remotos (dispositivos que você adicionou no SupportAssist Enterprise) precisam atender aos requisitos da porta de rede. Para obter informações sobre os requisitos de porta de rede, consulte Requisitos de rede.
- Se você adicionou um servidor no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP ou nome do host do sistema operacional (monitoramento baseado no agente):
  - O servidor deve, preferencialmente, ter o OpenManage Server Administrator (OMSA) instalado.
  - Se o servidor estiver executando um sistema operacional Windows:
    - As credenciais do dispositivo que você inseriu no SupportAssist Enterprise devem ter privilégios administrativos.
    - As credenciais do dispositivo precisam ter privilégios necessários para a comunicação com a Instrumentação de Gerenciamento do Windows (WMI). Para obter informações sobre a comunicação com a WMI, consulte a documentação técnica “Securing a Remote WMI Connection” (Como proteger uma conexão remota da WMI) no site msdn.microsoft.com.
  - Se o servidor estiver executando um sistema operacional Linux:
    - As credenciais do dispositivo que você inseriu no SupportAssist Enterprise devem ter privilégios administrativos.

- Se você digitou as credenciais de um usuário sudo, esse usuário precisa estar configurado para o SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre como configurar o usuário sudo, consulte Como configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise (Linux).
- Nenhum recurso (compartilhamento de rede, unidade ou imagem ISO) deve ser montado na pasta `/tmp`.
- Se o OMSA estiver instalado no dispositivo, a versão mais recente do OpenSSL deve estar instalada no dispositivo. Para mais informações sobre o OpenSSL, consulte a solução para a *vulnerabilidade de CCS injection do OpenSSL (CVE-2014-0224)* disponível no site de suporte do sistema operacional.

NOTA: Se o servidor que você adicionou para o monitoramento baseado no agente não tiver o OMSA instalado, as coletas periódicas do dispositivo não incluirão detalhes sobre armazenamento e sobre o sistema.

- Se você adicionou um servidor no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do iDRAC (monitoramento sem agente), as credenciais do iDRAC que você inseriu precisam ter privilégios de administrador.
- O sistema local precisa ter conectividade com a internet para enviar as informações do sistema coletadas para a Dell EMC.
- Para coletar informações do sistema apenas do ESX e do ESXi, certifique-se de que SFCBD e CIMOM estejam ativados.
- Certifique-se de que a unidade do sistema do servidor remoto que esteja executando o sistema operacional do Windows seja acessível a partir do sistema onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Se o seu dispositivo está associado a um Remote Collector, certifique-se de que a unidade do sistema do dispositivo esteja acessível a partir do Remote Collector.

Habilitar ou desabilitar a coleta automática de informações do sistema na criação de caso

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

Por padrão, quando um caso de suporte é criado, o SupportAssist Enterprise coleta automaticamente informações do sistema do dispositivo com o problema e envia essas informações para a Dell EMC de maneira segura. Se necessário, você pode ativar ou desativar a coleta automática de informações do sistema na criação de casos, de acordo com a sua preferência.

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

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
   A página Preferências é exibida.
2. Em **Coletar automaticamente informações sobre o estado do sistema**, dependendo de sua necessidade, marque ou desmarque a opção **Quando um novo caso de suporte for criado**.

   NOTA: Por padrão, a opção Quando um novo caso de suporte for criado está selecionada.
3. Clique em **Aplicar**.

Referências relacionadas

Preferências

Habilitar ou desabilitar coletas de lógica analítica

Pré-requisitos

- Você deve ter registrado o SupportAssist Enterprise.
- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

Por padrão, as informações de lógica analítica são coletadas pelo SupportAssist Enterprise e enviadas para a Dell EMC. Caso seja solicitado, você pode ativar ou desativar a coleta e o carregamento automáticos das informações de lógica analítica. Para obter mais informações sobre coletas de lógica analítica, consulte Visão geral das coletas de lógica analítica.

Etapas

1. Vá para **Configurações** > **Preferências**.
2. Na seção **Coletar dados automaticamente para lógica analítica**, marque ou desmarque **cada *x* à 1h**, em que *x* indica o dia da semana em que a coleta é realizada.
3. Clique em **Aplicar**.

Como ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

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

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
   A página Preferências é exibida.
2. Em **Coletar automaticamente informações sobre o estado do sistema**, dependendo de sua necessidade, marque ou desmarque a opção **A partir do dia N de cada mês, às 23h**.
3. Clique em **Aplicar**.

Referências relacionadas

Preferências

Habilitar ou desabilitar a coleta de informações de identidade

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

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

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

- Nome de host
- Endereço IP

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

NOTA: Quando a opção Incluir informações de identificação em coletas estiver desmarcada, alguns dos dados sobre a sua rede de empresa (inclusive o log do sistema) não serão transmitidos para a Dell EMC. Isso pode impedir que o suporte técnico resolva problemas que podem ocorrer nos seus dispositivos.

NOTA: Se seus dispositivos possuírem um contrato de serviço ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center ativo, ao desmarcar a opção Incluir informações de identidade nos dados enviados à Dell, você não receberá algumas informações de relatórios sobre seus dispositivos.

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
   A página Preferências é exibida.
2. Em **Configurações de informações de identidade**, dependendo de seus requisitos, marque ou desmarque a opção **Incluir detalhes de identificação nas informações enviadas à Dell**.

   NOTA: Por padrão, a opção Incluir detalhes de identificação nas informações enviadas à Dell é selecionada.

   NOTA: Se você desmarcar a opção Incluir detalhes de identificação nas informações enviadas à Dell, as configurações para coleta de logs, dados de diagnóstico e dados de suporte serão desativadas automaticamente. Portanto, as coletas que são enviadas à Dell EMC de seus dispositivos não incluem determinadas categorias de dados.

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

Referências relacionadas

Preferências

Habilitar ou desabilitar a coleta de informações do sistema

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

Por padrão, as informações do sistema que são coletadas e enviadas para a Dell EMC pelo SupportAssist Enterprise incluem informações do software e logs do sistema. Se necessário, você pode configurar o SupportAssist Enterprise para excluir a coleta de informações do software e logs do sistema de todos os dispositivos.

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.

A página Preferências é exibida.

2. Em **Configurações de dados de coleta**, marque ou desmarque as opções disponíveis para cada tipo de dispositivo.

   NOTA: Ao selecionar o objetivo da coleta como Implantação, os dados a seguir serão coletados por padrão:

   - **Logs de software e SMART do servidor/hipervisor**
   - **Logs do Fluid File System**
   - **Logs de testes de conectividade intermatrizes do PeerStorage (PS)/EqualLogic**

   NOTA: Por padrão, todas as opções de Configurações de dados de coleta estão marcadas.

   NOTA: Para obter informações sobre os logs coletados pelo SupportAssist Enterprise, consulte o documento *Itens reportáveis do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.

3. Clique em **Aplicar**.

Ativar ou desativar o upload automático de coletas

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

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

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

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
   A página **Preferências** é exibida.
2. Em **Fazer upload automaticamente**, dependendo de sua necessidade, marque ou desmarque a opção **Informações do estado do sistema coletadas de dispositivos para a Dell**.
3. Clique em **Aplicar**.

Habilitar ou desabilitar coletas de lógica analítica

Pré-requisitos

- Você deve ter registrado o SupportAssist Enterprise.
- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

Por padrão, as informações de lógica analítica são coletadas pelo SupportAssist Enterprise e enviadas para a Dell EMC. Caso seja solicitado, você pode ativar ou desativar a coleta e o carregamento automáticos das informações de lógica analítica. Para obter mais informações sobre coletas de lógica analítica, consulte Visão geral das coletas de lógica analítica.

Etapas

1. Vá para **Configurações** > **Preferências**.
2. Na seção **Coletar dados automaticamente para lógica analítica**, marque ou desmarque **cada *x* à 1h**, em que *x* indica o dia da semana em que a coleta é realizada.
3. Clique em **Aplicar**.

14

Como visualizar coletas

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

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

NOTA: Por padrão, o SupportAssist Enterprise coleta informações do sistema periodicamente e, durante a criação de casos, apenas quando o registro é concluído. Para obter mais informações sobre a inscrição, consulte Inscrição no SupportAssist Enterprise.

Você também pode usar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar as informações do sistema de vários dispositivos para a Dell EMC. Para obter mais informações sobre a coleta de informações do sistema de vários dispositivos, consulte Como iniciar uma coleta de múltiplos dispositivos.

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

NOTA: As coletas que são executadas por um Remote Collector não podem ser visualizadas no SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre como visualizar as coletas, consulte Como visualizar coletas para dispositivos associados a um Remote Collector.

NOTA: Você só pode ver as últimas cinco coletas de informações do sistema por meio do Visualizador de configuração. Coletas de informações do sistema com 30 dias ou mais antigas e coletas mais antigas que as últimas cinco coletas nos últimos 30 dias são automaticamente removidas. A tarefa de remoção de coletas é executada automaticamente todos os dias às 22h (horário do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado).

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

NOTA: Para coleções de dispositivos que estão executando um sistema operacional com idioma diferente do inglês, o Visualizador de configuração talvez não mostre determinados atributos conforme esperado.

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

NOTA: Não é possível exibir coletas periódicas que são coletadas de um servidor.

Tópicos:

- Visualizar uma coleta da página Dispositivos
- Visualizar uma coleta da página Coletas
- Refinar coletas com base em um intervalo de datas
- Visualizador de configurações
- Itens relatados em coletas periódicas de servidores
- Fazer download e visualizar uma coleta de vários dispositivos
- Visão geral das coletas de lógica analítica

Visualizar uma coleta da página Dispositivos

Sobre esta tarefa

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

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Selecione o dispositivo cujas coletas você deseja visualizar.
   O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página Dispositivos.

   O campo **Coletas** exibe **Nenhuma coleta** nos seguintes cenários:

   - Nenhuma coleta foi realizada no dispositivo
   - O dispositivo está associado a um Remote Collector
3. Na lista **Coletas**, selecione uma data e uma hora para a coleta.

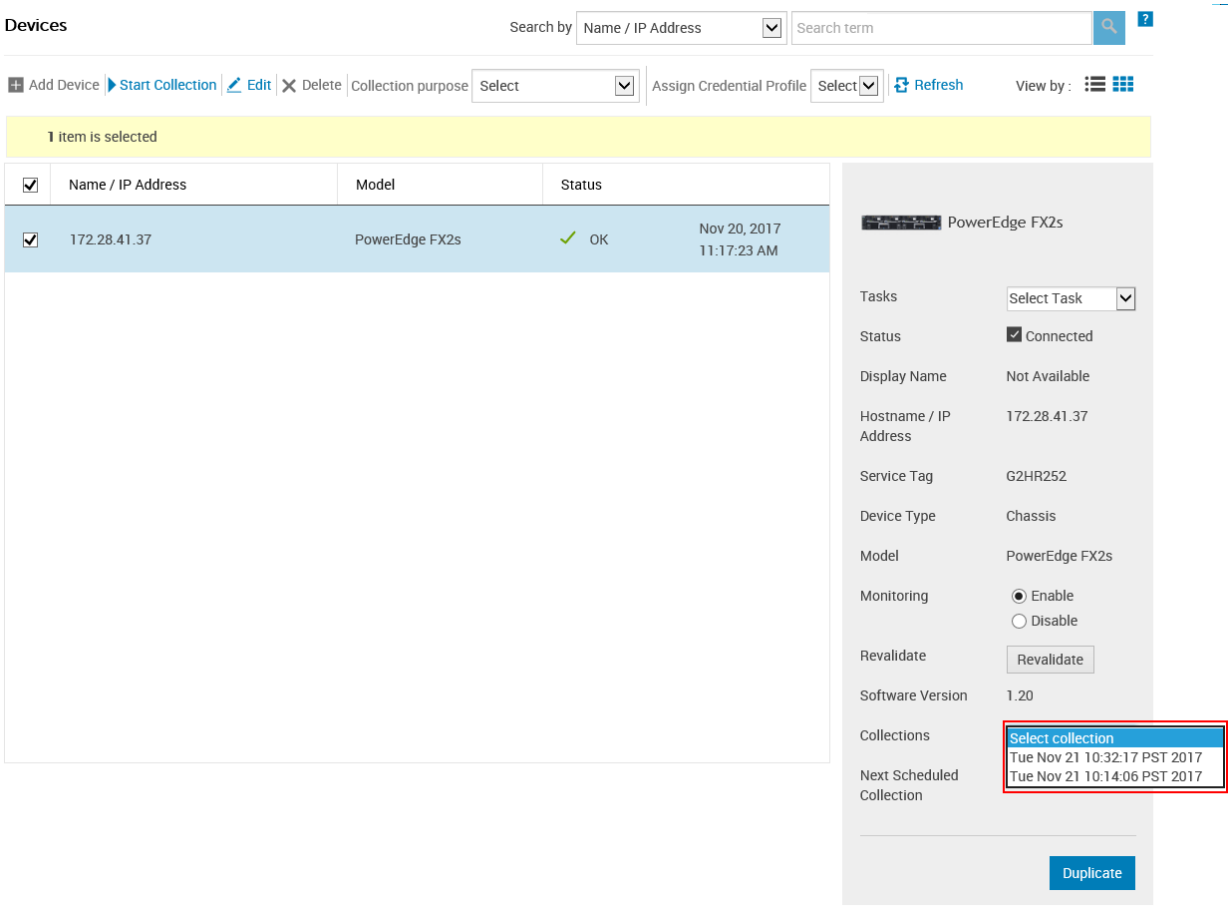

Figura 34. Como selecionar uma coleta

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

Visualizar uma coleta da página Coletas

Sobre esta tarefa

A página Coletas lista todas as coletas que foram executadas com sucesso. Você pode selecionar qualquer coleta que desejar visualizar na lista de coletas. Você também pode identificar se a coleta é uma coleta de único dispositivo ou de vários dispositivos com base no nome da coleta.

- Os nomes das coletas de um único dispositivo têm o seguinte formato: `device name (collection type)`. Se o nome do dispositivo não estiver disponível, o nome da coleta terá o endereço IP ou o nome do host do dispositivo.
- Os nomes das coletas de vários dispositivos têm o seguinte formato: `SA_yyyy_mm_ddThh_ss_collection name`

Etapas

1. Aponte para **Coletas** e clique em **Visualizar coletas**.
   A página Coletas é exibida.
2. Selecione uma coleta que você deseja visualizar.

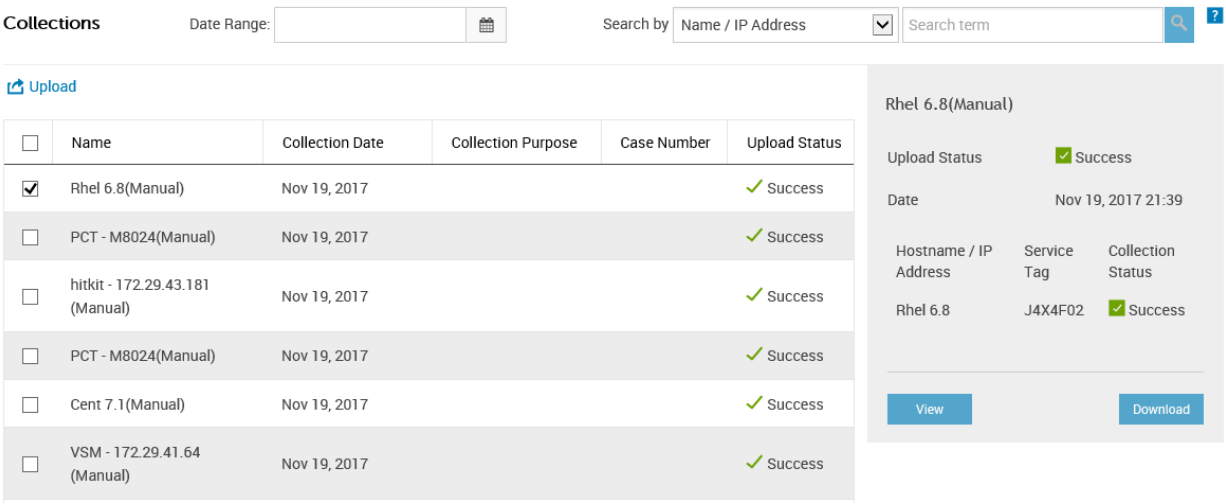

Figura 35. Opção Exibir coleção

O painel de visão geral da coleta é exibido.

NOTA: As opções Visualizar coleta ou Fazer download de coleta estarão desabilitadas se a coleta foi executada por um Remote Collector.

3. Clique em **Exibir** (para coletas de servidor) ou em **Download** (para todos os outros tipos de dispositivos e coletas de vários dispositivos).
   Se a coleta for de um servidor, o Visualizador de configurações será exibido em uma nova janela do navegador da Web. Para coletas de todos os outros tipos de dispositivos e coletas de vários dispositivos, faça download e salve a coleta como um arquivo `.zip`. Para visualizar a coleta baixada, extraia o arquivo `.zip` e clique no arquivo `index.html`.

Refinar coletas com base em um intervalo de datas

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Etapas

1. Aponte para **Coletas** e clique em **Visualizar coletas**.
   A página Coletas é exibida.
2. No filtro **Intervalo de datas**, selecione as datas de início e de término e, em seguida, clique em **Aplicar**.
   As coleções no intervalo de datas selecionado são exibidas.

Visualizador de configurações

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

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

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

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

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

Dependendo dos tipos de dispositivos nos quais a coleta foi realizada, o visualizador de configurações de vários dispositivos pode exibir as seguintes guias:

- **Servidor** — Se a coleção inclui as informações do sistema de um servidor
- **Armazenamento** — Se a coleta inclui as informações do sistema de um dispositivo de armazenamento
- **Rede** — Se a coleta inclui as informações do sistema de um dispositivo de rede
- **Chassi** — Se a coleta inclui as informações do sistema de um chassi
- **Software** - Se a coleta incluir as informações do sistema de um software
- **Máquina Virtual** - Se a coleta incluir as informações do sistema de uma máquina virtual

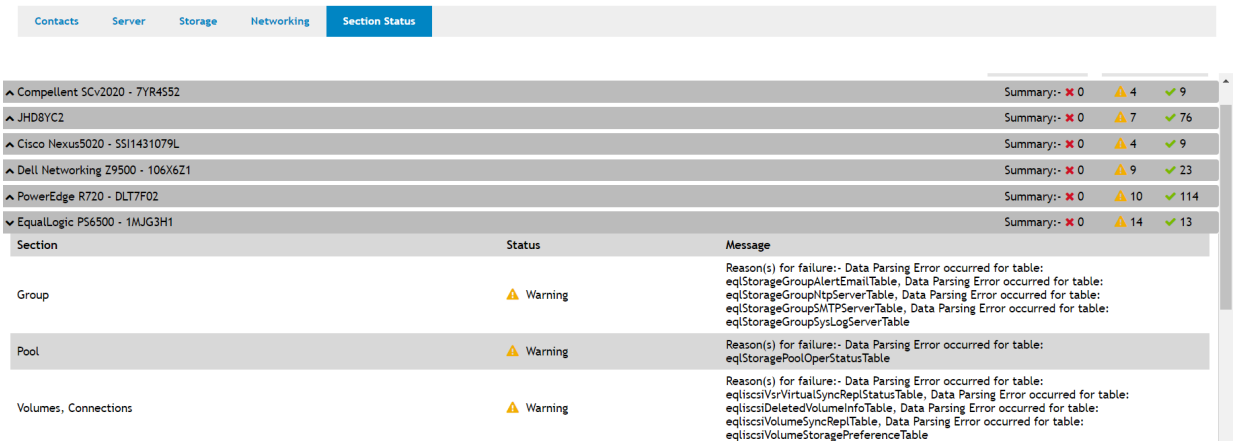

Figura 36. Visualizador da configuração do dispositivo

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

NOTA: Para obter uma lista de itens que podem ser relatados nas coletas de um servidor, consulte Itens relatados nas coletas periódicas dos servidores.

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

Tipos de registros

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

Tipos de registros	Descrição
Logs estruturados	Contêm logs do aplicativo, logs de gerenciamento de servidor embutido (ESM), smart logs e logs de eventos. Quando você clica na categoria **Structured Logs** (Logs estruturados), o visualizador de configuração exibe a lista de logs estruturados disponíveis. Você pode clicar em qualquer um dos logs estruturados listados para ver os detalhes do log em uma nova janela do navegador da web.
Logs não estruturados	Contêm um instantâneo dos arquivos do sistema, como logs do Remote Access Controler (RAC), logs de eventos do Windows e outros logs. Quando você clica na categoria **Unstructured Logs** (Logs não estruturados), o visualizador de configuração exibe a lista de logs não estruturados disponíveis. **NOTA: Logs não estruturados não podem ser visualizados no visualizador de configuração. Você só pode salvar os logs não estruturados e visualizar os detalhes do log usando um aplicativo adequado.**

Itens relatados em coletas periódicas de servidores

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

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

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

NOTA: As informações do sistema em uma coleta realizada devido à criação de casos de suporte e em uma coleta iniciada manualmente são mais detalhadas do que as informações do sistema coletadas em uma coleta periódica. Para obter a lista completa de itens que são coletados pelo SupportAssist Enterprise, consulte o documento *Itens reportáveis do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.

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

Tabela 23. Itens relatados em coletas periódicas de servidores

Itens relatados	Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo Servidor / Hipervisor		Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo iDRAC
	O OMSA está instalado no dispositivo	O OMSA não está instalado no dispositivo	
Memória	✔	✘	✔
Matriz de memória	✔	✘	✔
Memory Operating Mode	✔	✘	✘
Redundância de memória	✔	✘	✘

Itens relatados	Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo Servidor / Hipervisor		Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo iDRAC
	O OMSA está instalado no dispositivo	O OMSA não está instalado no dispositivo	
Slot	✓	✗	✓
Controlador	✓	✗	✓
Conector	✓	✗	✗
Extensora para SSD PCIe	✓	✗	✓
Gabinete	✓	✗	✓
Disco de matriz	✓	✗	✓
Sensor de violação	✓	✗	✓
Log de hardware	✓	✗	✓
Chassi principal	✓	✗	✓
Informações adicionais	✓	✗	✓
Informações do gabinete modular	✓	✗	✓
Firmware	✓	✗	✓
Processador	✓	✗	✓
Ventilador	✓	✗	✓
Redundância do ventilador	✓	✗	✓
Temperatura	✓	✗	✓
Tensão	✓	✗	✓
Fonte de alimentação	✓	✗	✓
Redundância da fonte de alimentação	✓	✗	✓
Rede	✓	✗	✓
Endereço IPv4	✓	✗	✗
Endereço IPv6	✓	✗	✗
Interface da equipe de rede	✓	✗	✗
Membro da interface	✓	✗	✗

Itens relatados	Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo Servidor / Hipervisor		Dispositivo adicionado no SupportAssist Enterprise com o tipo de dispositivo iDRAC
	O OMSA está instalado no dispositivo	O OMSA não está instalado no dispositivo	
Dispositivo de acesso remoto	✓	✗	✓
Informações da DRAC	✓	✗	✗
Configuração Serial Over LAN	✓	✗	✓
Detalhes do IPv6	✓	✗	✗
Configurações de Usuário	✓	✗	✓
Informações para o usuário	✓	✗	✓
Privilégio de usuário do iDRAC	✓	✗	✓
Privilégio de usuário do DRAC	✓	✗	✗
Configuração da porta serial	✓	✗	✓
Configuração da NIC	✓	✗	✓
Detalhes do Componente	✓	✗	✓
Log do controlador TTY	✓	✗	✓
Sistema operacional	✓	✓	✗

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

Fazer download e visualizar uma coleta de vários dispositivos

Sobre esta tarefa

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

Etapas

1. Aponte para Coletas e clique em **Visualizar coletas**.
   A página Coletas é exibida.
2. Selecione uma coleta de vários dispositivos que você deseja visualizar.

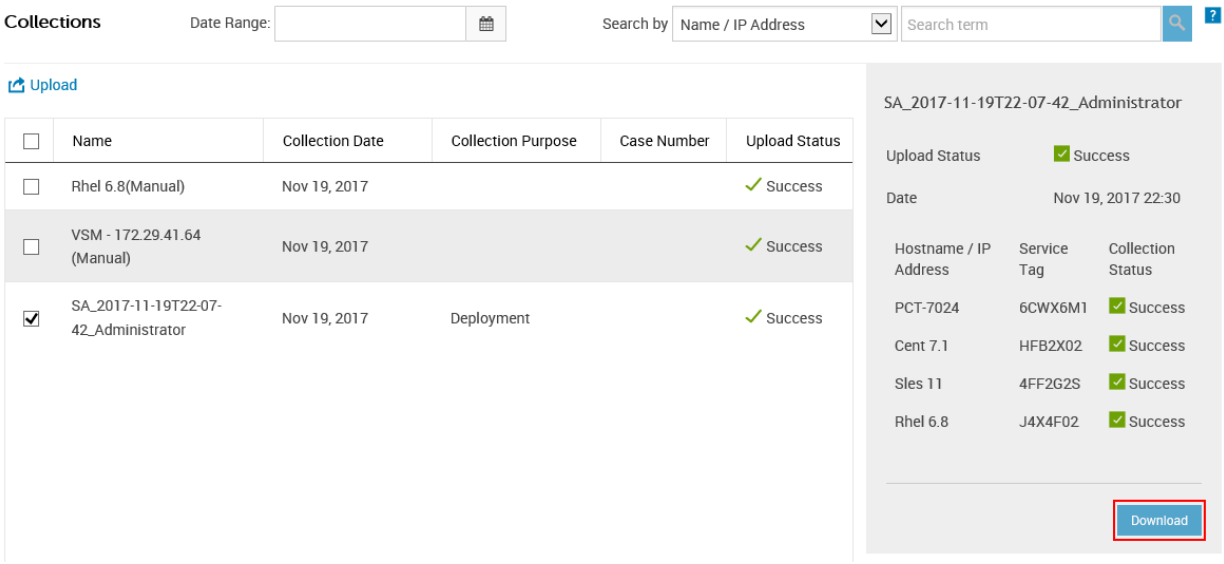

Figura 37. Opção de download de coleta

O painel de visão geral da coleta é exibido.

3. Clique em **Fazer download da coleta**.
   Você será solicitado a abrir ou salvar o arquivo da coleta.
4. Salve o arquivo da coleta.
5. Extraia o arquivo .zip de coleta de vários dispositivos.
6. Abra a pasta para a qual você extraiu os arquivo de coleta.
7. Clique duas vezes no arquivo `index.html`.
   O visualizador de configuração de vários dispositivos é aberto em uma nova janela do navegador da Web. Você pode visualizar as informações do sistema coletadas de cada dispositivo, acessando o menu do tipo de dispositivo.

Visão geral das coletas de lógica analítica

Por padrão, o SupportAssist Enterprise coleta informações de armazenamento e registros SMART a partir de iDRAC automaticamente a cada semana à 1h para lógica analítica. Para obter a lista dos atributos coletados, consulte *Itens relatáveis do SupportAssist Enterprise Versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.

O SupportAssist Enterprise coleta informações de lógica analítica a partir de um iDRAC apenas se:

- Você registrou o SupportAssist Enterprise.
- A versão do iDRAC é a 9 ou posterior.
- A versão do firmware que está instalado no iDRAC é 4.00.00.00 ou posterior.
- Unidades com capacidade SMART estão instalados.
- Uma licença ativa do Datacenter está disponível.

As coletas que são realizadas nos últimos 90 dias são exibidas na página **Coletas de lógica analítica**. Depois de 90 dias, as coletas são descartadas automaticamente.

Fazer download da coleta de lógica analítica

Pré-requisitos

- Você deve ter registrado o SupportAssist Enterprise.
- Você deve ter habilitado a coleta de lógica analítica na página **Preferências**. Consulte Habilitar ou desabilitar coletas de lógica analítica.

Sobre esta tarefa

A página **Coletas de lógica analítica** exibe as coletas consolidadas que foram realizadas a partir de todos os iDRACs em um dia específico nos últimos 90 dias. Você pode fazer o download das coletas que foram realizadas com sucesso nos últimos 90 dias. Depois de 90 dias, as coletas são descartadas automaticamente.

Etapas

1. Vá para **Coletas** > **Visualizar coletas de lógica analítica**.
   A página Coletas de lógica analítica é exibida.
2. Na coluna **Download do arquivo**, clique no link requerido.

Resultados

É feito o download da coleta como um arquivo ZIP em seu sistema local.

15

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

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

NOTA: Para obter informações sobre dispositivos dos quais o SupportAssist Enterprise pode coletar e enviar informações do sistema para o backend, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.

Tópicos:

- Configurar o SupportAssist para coletar e enviar informações do sistema
- Iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo
- Iniciar a coleta de informações do sistema a partir de vários dispositivos
- Fazer upload de uma coleta
- Fazer upload de uma coleta a partir de um local desconectado

Configurar o SupportAssist para coletar e enviar informações do sistema

Sobre esta tarefa

A instalação do SupportAssist Enterprise permite que você use o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema à Dell EMC a partir do sistema local. Para usar o SupportAssist Enterprise para coletar e enviar informações do sistema para a Dell EMC a partir de dispositivos remotos, você precisa adicionar cada dispositivo remoto no SupportAssist Enterprise.

NOTA: As etapas a seguir são necessárias apenas se você não tiver instalado o SupportAssist Enterprise. Se já tiver instalado o SupportAssist Enterprise, siga as instruções em Iniciar a coleta de informações do sistema de um único dispositivo para iniciar manualmente a coleta e o upload de informações do sistema para a Dell EMC.

Etapas

1. Instale o SupportAssist Enterprise. Consulte Instalar o SupportAssist Enterprise.
2. (Opcional) Registrar o SupportAssist Enterprise Consulte Registrar o SupportAssist Enterprise.
   O SupportAssist Enterprise agora está pronto para coletar informações do sistema do sistema local.
3. Adicione cada dispositivo remoto no SupportAssist Enterprise. Consulte Como adicionar dispositivos.

   NOTA: Informações do sistema coletadas de servidores que executam o OMSA contêm informações adicionais de solução de problemas que podem não estar disponíveis nos dados coletados de servidores que não executam o OMSA. Portanto, a Dell EMC recomenda que você instale o OMSA nos servidores que você adicionou no SupportAssist Enterprise.

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

Iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo

Pré-requisitos

- Certifique-se de que você terminou de configurar o SupportAssist Enterprise. Consulte Configurar o SupportAssist para coletar e enviar informações do sistema.
- Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

Quando um caso de suporte é aberto ou atualizado para um dispositivo, o SupportAssist Enterprise coleta automaticamente as informações do sistema desse tipo de dispositivo e faz o upload dessas informações para a Dell EMC. Se necessário, você pode ainda iniciar manualmente a coleta das informações do sistema de um dispositivo. Por exemplo, se ocorrer um erro durante a coleta automática e o upload de informações do sistema, você deve resolver o problema subjacente e, então, iniciar automaticamente a coleta e o upload das informações do sistema. Também pode ser necessário que você inicie a coleta e faça upload de informações do sistema manualmente, caso solicitado pelo suporte técnico.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Selecione o sistema local ou um dispositivo remoto do qual você deseja coletar informações sobre o sistema.
   O link **Iniciar coletas** é ativado.

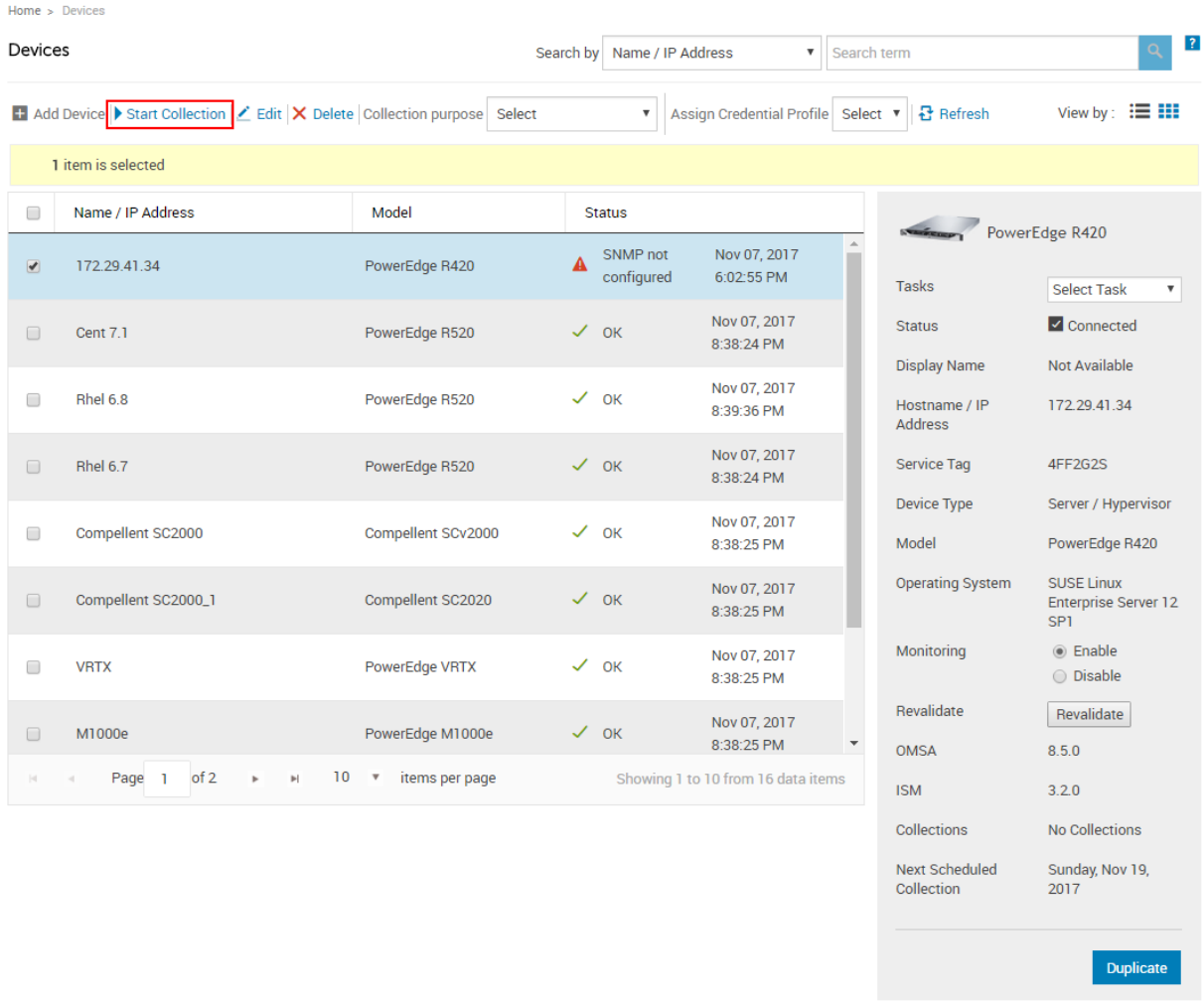

Figura 38. Como iniciar uma coleta a partir de um único dispositivo

3. Clique em **Iniciar coleta**.

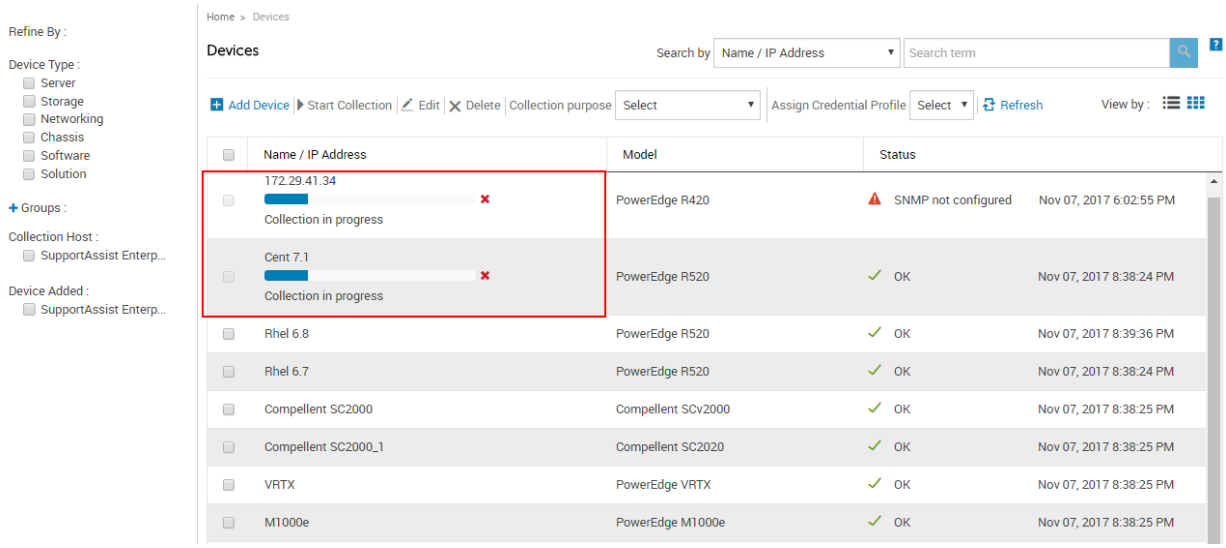

Figura 39. Status da coleta

A coluna **Nome/Endereço IP** na página Dispositivos exibe uma barra de progresso e uma mensagem que indica o status da coleta e do envio das informações do sistema para a Dell EMC.

NOTA: Se você deseja cancelar a coleta de informações do sistema, clique no ícone exibido ao lado da barra de progresso.

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

NOTA: Se o registro não for concluído, a coleta não será enviada automaticamente para a Dell EMC. No entanto, você pode ir para a página Coletas e, então, iniciar manualmente o upload.

Iniciar a coleta de informações do sistema a partir de vários dispositivos

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

Você pode usar o SupportAssist Enterprise para criar e enviar um pacote de coletas que contém as informações coletadas do sistema de vários dispositivos.

NOTA: As informações do sistema são coletados apenas de dispositivos que não estão presentes no grupo Preparação.

Etapas

1. Aponte para **Dispositivos** e clique em **Visualizar Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Selecione os dispositivos dos quais você deseja coletar informações sobre o sistema.
   O link **Iniciar coleta** é desativado quando você selecionar mais de um dispositivo.
3. Na lista **Motivo da coleta**, selecione um motivo para a coleta.
   O link **Iniciar coletas** é ativado.
4. Clique em **Iniciar coletas**.

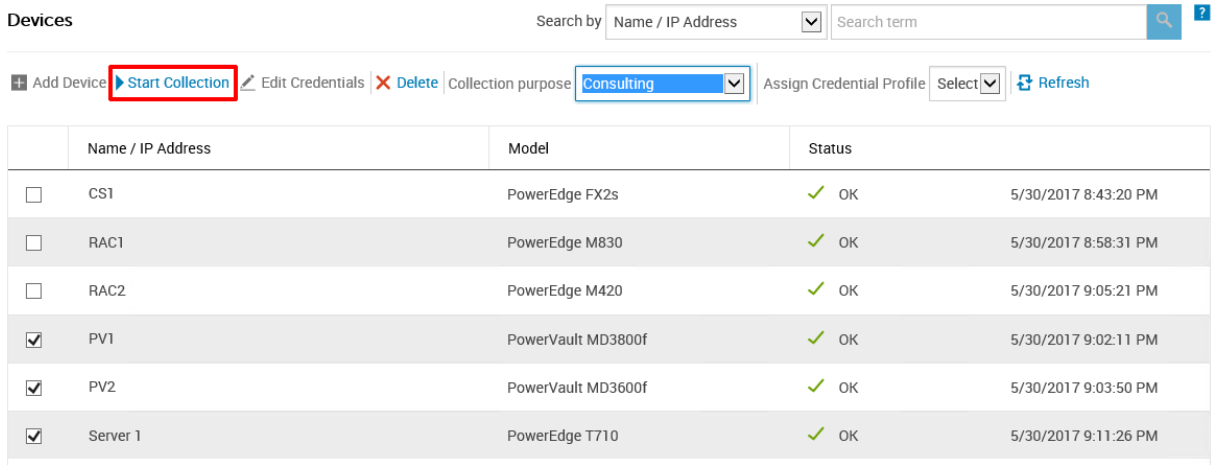

Figura 40. Como iniciar uma coleta de múltiplos dispositivos

   A janela **Coleta de vários dispositivos** é exibida.
5. (Opcional) Digite um nome para o pacote de coleta, número de caso de suporte e o nome ou endereço de e-mail do contato do suporte técnico.
6. Se quiser que o SupportAssist Enterprise envie o pacote de coletas para a Dell EMC, certifique-se de que a opção **Fazer upload de uma coleta** esteja marcada.

NOTA: Se você apagar a opção Fazer upload de uma coleta, o pacote de coleta será salvo, mas não carregado para a Dell EMC. É possível fazer o upload do pacote de coletas posteriormente através da página Coletas.

7. Clique em **OK**.

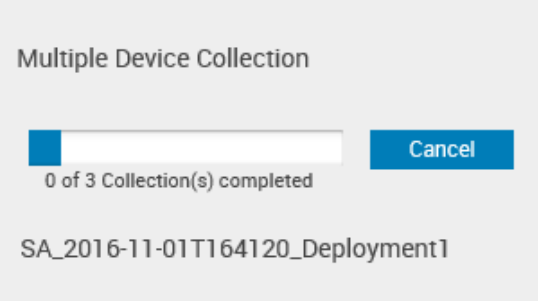

Figura 41. Painel Coleta de vários dispositivos

O status de andamento da coleta é exibido no painel **Coleta de vários dispositivos** na página Dispositivos. Se a coleta for concluída com êxito, a página Coletas exibirá os detalhes da coleta. Você também pode baixar a coleta de vários dispositivos na página Coletas. Para obter informações sobre como visualizar a coleta de vários dispositivos, consulte Baixar e visualizar a coleta de vários dispositivos.

NOTA: Para cancelar a coleta de vários dispositivos, clique em Cancelar no painel Coleta de vários dispositivos.

NOTA: Até que a coleta de vários dispositivos seja concluída, a caixa de seleção usada para selecionar os dispositivos permanece desativada. Portanto, você não pode iniciar quaisquer outras tarefas nos dispositivos até que a coleta de vários dispositivos seja concluída.

NOTA: Se o registro não for concluído, a coleta não será enviada automaticamente para a Dell EMC. No entanto, você pode ir para a página Coletas e, então, iniciar manualmente o upload.

NOTA: Quando você estiver coletando informações do sistema de vários dispositivos, se os dispositivos que você selecionou estiverem associados a múltiplos Remote Collectors, cada Remote Collector gerará um pacote de coleta separado.

Fazer upload de uma coleta

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

Você pode usar a opção **Carregar** disponível na página Coletas para carregar as coletas para a Dell EMC. Você pode escolher carregar uma coleta nos seguintes cenários:

- A coleta de informações do sistema foi bem-sucedida, mas o envio da coleta não foi.
- Ao iniciar uma coleta de vários dispositivos, você havia optado por não para carregar a coleta de vários dispositivos para a Dell EMC. Essas coletas mostram um status `Never Uploaded` na página **Coletas**.
- Você deseja enviar uma coleta novamente para a Dell EMC.

NOTA: O carregamento manual não é suportado para as coletas que foram executadas por um Remote Collector.

Etapas

1. Aponte para **Coletas** e clique em **Visualizar coletas**.
   A página Coletas é exibida.
2. Selecione uma ou mais coletas que você deseja carregar e clique em **Carregar**.

NOTA: O tamanho total do arquivo de todas as coletas que você selecionou deve ser inferior a 5 GB.

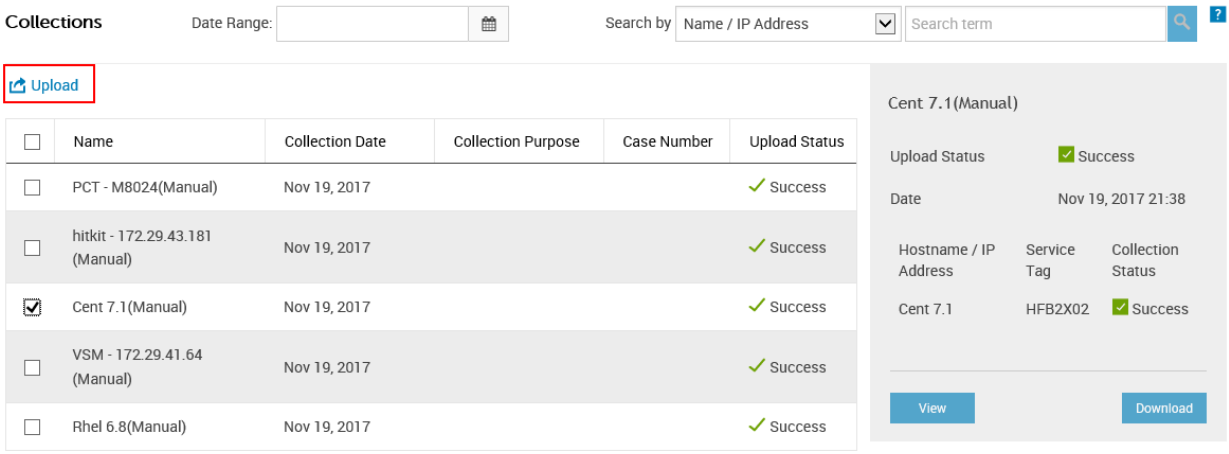

Figura 42. Opção de coleta de envio

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

Fazer upload de uma coleta a partir de um local desconectado

Sobre esta tarefa

Quando há conectividade com a internet, o SupportAssist Enterprise coleta e envia automaticamente informações do sistema de seus dispositivos para a Dell EMC. Se o servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado ou o servidor em que o Remote Collector está configurado não tiver conectividade com a Internet, você pode optar por carregar manualmente as coletas para a Dell EMC.

Etapas

1. Execute uma coleta do dispositivo. Consulte Iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo.
2. Se a coleção tiver sido feita pelo SupportAssist Enterprise:
   - Somente para coletas de um dispositivo de armazenamento, rede ou de vários dispositivos — na página Coletas, selecione a coleta. No painel Visão geral da coleta, clique em **Download do arquivo**.
   - Para coletas de outros dispositivos, dependendo do sistema operacional, você pode acessar o arquivo .zip da coleta no seguinte local:
     - Windows - <unidade onde está instalado o SupportAssist Enterprise>:\Arquivos de Programa\Dell\SupportAssist\reports
     - Linux — /opt/dell/supportassist/scripts/reports
   - Se a coleta tiver sido executada por um Coletor Remoto, faça login no servidor onde o Coletor Remoto está instalado. Dependendo do sistema operacional, você pode acessar o arquivo .zip da coleta no seguinte local:
     - Windows - <unidade do sistema do sistema remoto>:\Arquivos de Programa\Dell\SupportAssist\reports
     - Linux — /opt/dell/supportassist/scripts/reports
3. Copie e cole o arquivo de coleta `.zip` para outro sistema que tenha conectividade com a Internet.
4. Acesse https://techdirect.dell.com/fileUpload/
   A página de Upload de arquivo do Suporte técnico da Dell EMC será exibida.
5. Digite a etiqueta de serviço do dispositivo.
6. Digite o nome de sua empresa, o nome de contato, o número da solicitação de serviço, o endereço de e-mail, o e-mail de contato da Dell EMC e o endereço nos campos apropriados.

   NOTA: Se você não tiver um número de solicitação de serviço, entre em contato com o suporte técnico para abrir uma solicitação de serviço.
7. Clique em **Selecionar arquivo** e procure para selecionar o arquivo de coleta `.zip`.
8. Clique em **Enviar**.

16

Compreenda o modo de manutenção

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

Modo de manutenção em nível global

O modo de manutenção no nível global coloca todos os dispositivos monitorados no modo de manutenção, suspendendo o processamento de alertas e a criação automática de casos para todos os dispositivos. Durante o modo de manutenção no nível global, o SupportAssist Enterprise exibe uma faixa amarela **Modo de manutenção** na parte superior da página. Você pode habilitar o modo de manutenção no nível global para evitar a criação de casos de suporte desnecessários durante períodos de inatividade ou atividades de manutenção de rotina. Para obter instruções sobre como habilitar o modo de manutenção no nível global, consulte Habilitar ou desabilitar o modo de manutenção no nível global.

Modo de manutenção no nível do dispositivo

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

- **Modo de manutenção automático no nível do dispositivo** — Por padrão, se o SupportAssist receber 10 ou mais alertas de hardware válidos de um dispositivo específico em 60 minutos, o SupportAssist Enterprise colocará automaticamente o dispositivo no modo de manutenção. O dispositivo permanece em modo de manutenção por 30 minutos, permitindo que você resolva o problema sem criar casos de suporte adicionais para o dispositivo. Uma notificação por e-mail também é enviada aos contatos primário e secundário, e o dispositivo exibe o ícone do na página **Dispositivos**. Depois de 30 minutos, o dispositivo é removido automaticamente do modo de manutenção, permitindo que o SupportAssist Enterprise retome o processamento normal de alertas para o dispositivo. Se necessário, você pode manter o dispositivo em modo de manutenção até resolver o problema, ativando manualmente o modo de manutenção. Você também pode remover um dispositivo do modo de manutenção automático antes do fim do período de 30 minutos. Para obter instruções sobre como habilitar ou desabilitar o modo de manutenção no nível do dispositivo, consulte Habilitar ou desabilitar o modo de manutenção no nível do dispositivo.
- **Modo de manutenção manual no nível do dispositivo** — Se você tiver planejado uma atividade de manutenção para um dispositivo e não desejar que o SupportAssist Enterprise crie casos de suporte automaticamente, poderá colocar esse dispositivo no modo de manutenção. Enquanto estiver no modo de manutenção, o dispositivo exibirá o ícone do modo de manutenção na página **Dispositivos**. Após a conclusão da atividade de manutenção, você poderá remover o dispositivo do modo de manutenção, permitindo que o SupportAssist Enterprise volte a processar alertas do dispositivo normalmente. Para obter instruções sobre como habilitar o modo de manutenção no nível do dispositivo, consulte Habilitar ou desabilitar o modo de manutenção no nível do dispositivo.

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

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

Tópicos:

- Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global
- Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo

Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global

A habilitação do modo de manutenção em nível global suspende a capacidade de criação automática de caso para todos os dispositivos.

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
   A página Preferências é exibida.
2. Em **Modo de Manutenção**, dependendo de sua necessidade, marque ou desmarque a **Suspender temporariamente a atividade de geração de casso (por exemplo, para fins de inatividade, solução de problemas externos, etc.)**.
3. Clique em **Aplicar**.
   A janela Salvar Dados de Preferência é exibida. Se você tiver habilitado o modo de manutenção, um banner **Modo de Manutenção** é exibido na parte superior da interface de usuário do SupportAssist Enterprise. Depois que o modo de manutenção em nível global estiver habilitado, o SupportAssist Enterprise permanecerá nesse estado não ser que você desmarque a opção como na etapa 2.

Referências relacionadas

Preferências

Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

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

Etapas

1. Clique em **Dispositivos**.
   A página Dispositivos é exibida.
2. Selecione um dispositivo na página Dispositivos.
   O painel de visão geral do dispositivo é exibido à direita da página Dispositivos.
3. Na lista **Tarefas**, em **Modo de manutenção**, selecione **Ativar** ou **Desativar**, dependendo de sua necessidade.

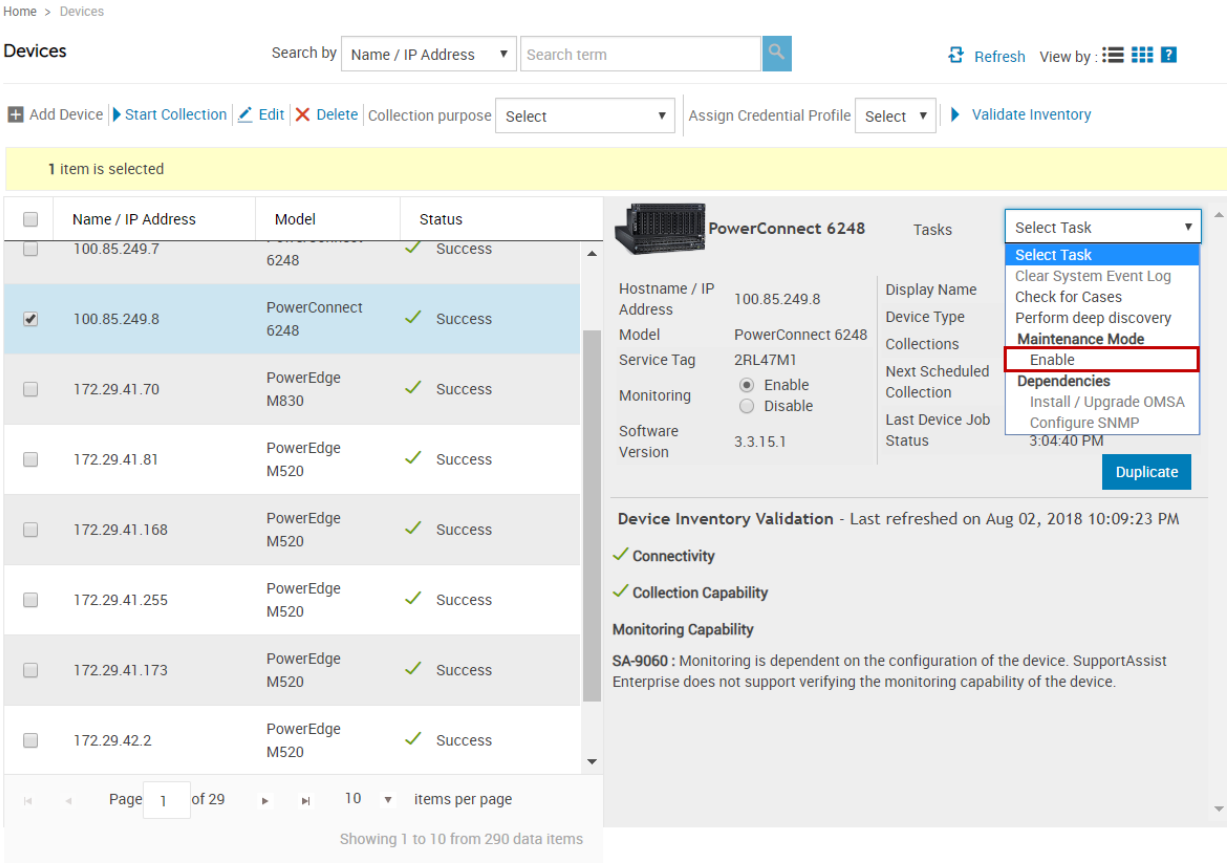

Figura 43. Opções do Modo de manutenção

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

17

Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise

O SupportAssist Enterprise mantém a segurança e os privilégios nos grupos de usuários a seguir, que são criados durante sua instalação:

- **SupportAssistAdmins** — Usuários que são membros deste grupo têm privilégios elevados ou administrativos necessários para a execução de funções básicas e avançadas do SupportAssist Enterprise.
- **SupportAssistUsers** — Usuários que são membros deste grupo têm privilégios normais necessários apenas para a execução de funções básicas no SupportAssist Enterprise.

Após a instalação do SupportAssist Enterprise, por padrão, os grupos de usuários do sistema operacional especificados na tabela a seguir são adicionados automaticamente aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise.

Tabela 24. Grupos de usuários do sistema operacional adicionados aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise

Sistemas operacionais nos quais o SupportAssist Enterprise é instalado	SupportAssistAdmins	SupportAssistUsers
Microsoft Windows	Administradores locais	Usuários
Controlador de domínio do Windows	Administradores de domínio	Usuários do domínio
Linux	Grupo root	Grupo users

Se você tiver privilégios de administrador (Windows) ou privilégios de root (Linux) no sistema, poderá adicionar contas de usuário ao grupo de usuários do SupportAssist Enterprise adequado com base na sua necessidade. Usuários que são membros dos grupos de usuários do sistema operacional no sistema em que o SupportAssist Enterprise está instalado têm os seguintes privilégios no SupportAssist Enterprise:

- Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado no Windows:
  - Usuários que são membros do grupo de usuários **Administradores** têm privilégios elevados ou administrativos no SupportAssist Enterprise.
  - Usuários que são membros do grupo de usuários **Usuários** têm privilégios normais no SupportAssist Enterprise.
- Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado no Linux:
  - Usuários que são membros do grupo **root** têm privilégios elevados ou administrativos no SupportAssist Enterprise.
  - Usuários que são membros do grupo **usuários** têm privilégios normais no SupportAssist Enterprise.

Tópicos:

- Funções do SupportAssist Enterprise e privilégios de usuário
- Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- Adicionar usuários a grupos de usuários do SupportAssist Enterprise - Windows
- Adicionar usuários a grupos de usuários do SupportAssist Enterprise - Linux

Funções do SupportAssist Enterprise e privilégios de usuário

A tabela a seguir fornece uma lista de funções que podem ser executadas pelos usuários do SupportAssist Enterprise, dependendo de seus privilégios.

Tabela 25. Funções do SupportAssist Enterprise e privilégios de usuário

Funções do SupportAssist Enterprise	SupportAssistAdmins e usuários com privilégios elevados ou administrativos	SupportAssistUsers e usuários com privilégios normais
Visualizar e procurar por casos	✔	✔

Funções do SupportAssist Enterprise	SupportAssistAdmins e usuários com privilégios elevados ou administrativos	SupportAssistUsers e usuários com privilégios normais
Visualizar o inventário de dispositivos e os grupos de dispositivos	✓	✓
Ver a página de coletas	✓	✓
Visualizar as informações do sistema coletadas	✓	✓
Realizar testes de conectividade de rede	✓	✓
Executar o teste de criação de casos	✓	✓
Realizar ações de gerenciamento de caso	✓	✗
Criar, gerenciar, editar ou apagar grupos de dispositivos	✓	✗
Concluir o registro do SupportAssist Enterprise	✓	✗
Adicionar dispositivos	✓	✗
Executar detecção profunda	✓	✗
Criar regra de detecção de dispositivo	✓	✗
Editar as credenciais do dispositivo	✓	✗
Apagar dispositivos	✓	✗
Instalar/atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise	✓	✗
Configurar SNMP usando o SupportAssist Enterprise	✓	✗
Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global	✓	✗
Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo	✓	✗
Iniciar manualmente a coleta e o envio de informações do sistema a partir de um dispositivo ou de vários dispositivos	✓	✗
Exibir e ajustar as configurações do SupportAssist Enterprise	✓	✗
Realizar atualização automática	✓	✗
Limpar log de evento do sistema	✓	✗
Configurar, editar ou excluir um adaptador	✓	✗
Configurar, editar ou excluir um Remote Collector	✓	✗
Criar, editar ou excluir Credenciais de contas	✓	✗

Funções do SupportAssist Enterprise	SupportAssistAdmins e usuários com privilégios elevados ou administrativos	SupportAssistUsers e usuários com privilégios normais
Criar, editar ou excluir um Perfil de credencial	✔	✘
Desinstalar o SupportAssist Enterprise	✔	✘

Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários.

Sobre esta tarefa

Você pode conceder privilégios elevados ou administrativos para usuários adicionando-os a grupos de usuários específicos no sistema em que o SupportAssist Enterprise está instalado. Os grupos de usuários aos quais um usuário deve ser adicionado para conceder privilégios elevados ou administrativos variam dependendo do sistema operacional em que o SupportAssist Enterprise está instalado.

- Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado no Windows, você poderá conceder privilégios elevados ou administrativos usando um dos seguintes métodos:
  - Adicione o usuário ao grupo de usuários **SupportAssistAdmins**. Consulte Adicionar usuários ao grupos de usuários SupportAssist Enterprise (Windows).
  - Adicione o usuário ao grupo de usuários **Administradores** do Windows.
- Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado no Linux, você poderá conceder privilégios elevados ou administrativos através de um dos seguintes métodos:
  - Adicione o usuário ao grupo de usuários **SupportAssistAdmins**. Consulte Adicionar usuários aos grupos de usuário do SupportAssist Enterprise (Linux).
  - Adicione o usuário ao grupo **root** do Linux.

Adicionar usuários a grupos de usuários do SupportAssist Enterprise - Windows

Pré-requisitos

Certifique-se de que está conectado ao servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado com privilégios de administrador.

Etapas

1. Abra a janela do prompt de comando.
2. Para adicionar uma conta de usuário existente a um grupo de usuários do SupportAssist Enterprise, use a sintaxe a seguir: `net localgroup SupportAssist_Enterprise_user_group_name user_name`.
   Por exemplo:
   - Para adicionar uma conta de usuário existente (por exemplo, User1) para o grupo de usuários **SupportAssistAdmins**, digite `net localgroup SupportAssistAdmins User1` e pressione Enter.
   - Para adicionar uma conta de usuário existente (por exemplo, User2) para o grupo de usuários **SupportAssistUsers**, digite `net localgroup SupportAssistUsers User2` e pressione Enter.

Adicionar usuários a grupos de usuários do SupportAssist Enterprise - Linux

Pré-requisitos

Certifique-se de que está conectado ao servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado com privilégios de raiz.

Etapas

1. Abra a janela do terminal.
2. Para criar uma nova conta de usuário e adicionar a conta de usuário a um grupo de usuários do SupportAssist Enterprise, use a seguinte sintaxe:
   `useradd –G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name`

   Por exemplo:

   - Para criar uma nova conta de usuário (por exemplo, User1) e adicioná-la ao grupo de usuários **SupportAssistAdmins**, digite `useradd –G Supportassistadmins User1` e pressione Enter.
   - Para criar uma nova conta de usuário (por exemplo, User2) e adicioná-la ao grupo de usuários **SupportAssistUsers**, digite `useradd –G Supportassistusers User2` e pressione Enter.
3. Para adicionar uma conta de usuário existente a um grupo de usuários do SupportAssist Enterprise, use a seguinte sintaxe:
   `usermod –G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name`

   Por exemplo:

   - Para adicionar uma conta de usuário existente (por exemplo, User1) para o grupo de usuários **SupportAssistAdmins**, digite `usermod –G SupportAssistAdmins User1` e pressione Enter.
   - Para adicionar uma conta de usuário existente (por exemplo, User2) para o grupo de usuários **SupportAssistUsers**, digite `usermod –G SupportAssistUsers User2` e pressione Enter.

18

Como ajustar manualmente as configurações de SNMP

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

Para obter informações sobre como configurar destinos de alerta para PowerEdge VRTX, PowerEdge FX2 e PowerEdge chassi M1000E, vá para www.dell.com/cmcmanuals. Para obter informações sobre como configurar o destino de alerta para PowerEdge chassi MX7000, vá para www.dell.com/openmanagemanuals e, em seguida, clique em **Dell OpenManage Enterprise**.

Tópicos:

- Configurar manualmente o destino de alerta de um servidor que executa o Linux
- Configurar manualmente o destino de alertas do iDRAC usando a interface Web
- Configurar manualmente destino de alerta de dispositivo de rede

Configurar manualmente o destino de alerta de um servidor que executa o Linux

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

- Executar um arquivo de script - a pasta de instalação do SupportAssist Enterprise inclui dois arquivos de script (um para o Microsoft Windows e outro para o Linux) que você pode usar para configurar o destino de alertas de um servidor.
- Definir manualmente as configurações do SNMP - você pode definir as configurações acessando o serviço SNMP trap.

NOTA: Você pode tentar novamente a configuração automática de destino de alertas a qualquer momento usando a opção Configurar SNMP disponível no SupportAssist Enterprise. Para obter informações sobre como usar a opção Configurar SNMP, consulte Definir as configurações do SNMP usando o SupportAssist Enterprise.

Tarefas relacionadas

Como configurar manualmente o destino de alerta de um servidor usando o arquivo de script em servidor que executa o Windows
Como configurar manualmente o destino de alerta de um servidor que executa o Windows
Como configurar manualmente o destino de alerta de um servidor usando o arquivo de script em servidor que executa o Linux
Como configurar manualmente o destino de alerta de servidor que executa o Linux

Como configurar manualmente o destino de alerta de um servidor usando o arquivo de script em servidor que executa o Windows

Pré-requisitos

- É necessário que o Microsoft Windows PowerShell versão 1.0 ou mais recente esteja instalado no dispositivo.

  NOTA: O arquivo de script é suportado apenas no Windows PowerShell. Ele não é suportado no Windows PowerShell (x86), Windows PowerShell ISE ou Windows PowerShell ISE (x86).
- Confirme que você tem direitos de administrador no dispositivo para instalar o arquivo de script do PowerShell.
- Certifique-se de que você tenha permissões de gravação na unidade `C:\` do dispositivo.

- Se o dispositivo estiver executando o Windows 2003, certifique-se de que o serviço SNMP está instalado. Em todos os outros sistemas operacionais suportados, o arquivo de script instala o serviço SNMP se ele não estiver instalado.

O arquivo de script é compatível apenas com dispositivos executando os seguintes sistemas operacionais:

- Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 Standard, Enterprise, e Datacenter
- Windows Server 2012 R2 Standard e Datacenter
- Windows Server 2012 Standard, Essentials, e Datacenter
- Windows Server 2016 Standard, Essentials, e Datacenter
- Windows Server 2019 Essentials e Datacenter
- Windows 2008 Small Business Server
- Windows 2011 Small Business Server
- Windows Server Core 2012
- Windows Server Core 2012 R2
- Windows Server Core 2016
- Windows Server Core 2019

Etapas

1. No servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado, navegue até a pasta `<Unidade onde o SupportAssist Enterprise está instalado>:\Arquivos de Programa\Dell\SupportAssist\scripts`.
2. Copie o arquivo de script (`WindowsSNMPConfig.ps1`) localizado na pasta e cole o arquivo em um local desejado (por exemplo, `C:\temp`) no dispositivo.
3. Execute uma das tarefas a seguir, dependendo do sistema operacional executado no dispositivo:
   - No Windows Server 2012, na tela **Iniciar**, clique com o botão direito no quadro **Windows PowerShell** e, na barra do aplicativo, clique em **Executar como administrador**.
   - No Windows Server 2003, 2008 ou Windows Small Business Server 2011, clique em **Iniciar**, digite `PowerShell`, clique com o botão direito do mouse em **Windows PowerShell**, e, em seguida, clique em **Executar como administrador**.
4. Defina a política de execução do PowerShell conforme apropriado no dispositivo. Por exemplo, digite o seguinte comando: `Set-ExecutionPolicy RemoteSigned` ou `Set-ExecutionPolicy AllSigned`.
5. Execute o arquivo de script no dispositivo usando a seguinte sintaxe: `. <script file path> -hosts <IP address of server where SupportAssist Enterprise is installed>` Por exemplo, `./WindowsSNMPConfig.ps1 -hosts 10.55.101.20`.
6. Se a Verisign não estiver incluída como um trusted publisher, será solicitado que você confirme se quer executar o software a partir de um editor não confiável. Pressione <R> para executar o script.

Conceitos relacionados

Configurar manualmente o destino de alerta de um servidor que executa o Linux

Como configurar manualmente o destino de alerta de um servidor que executa o Windows

Execute as etapas a seguir para configurar manualmente o destino do alerta de um servidor executando o Microsoft Windows:

Etapas

1. Abra um prompt de comando, digite `services.msc`, e pressione Enter.
   A janela **Serviços** será exibida.
2. Navegue pela lista de serviços, e certifique-se de que o status do **serviço SNMP** é exibido como **Iniciado**.
3. Clique com o botão direito do mouse em **Serviço SNMP** e selecione **Propriedades**.
   A janela **Propriedades sdo Serviço SNMP** é mostrada.
4. Clique na aba **Interceptações** e execute o seguinte:
   a) Na caixa **Nome da comunidade**, digite o nome da comunidade e clique em **Adicionar à lista**.
   b) Em **Destinos das interceptações**, clique em **Adicionar**.
   A janela **Configuração do Serviço SNMP** é mostrada.
   c) No campo **Nome do host, endereço IP ou IPX**, digite o nome do host ou endereço IP do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado e clique em **Adicionar**.

5. Clique em **Aplicar**.
6. Na janela **Serviços**, clique com o botão direito em **Serviço SNMP** e clique em **Reiniciar**.

Conceitos relacionados

Configurar manualmente o destino de alerta de um servidor que executa o Linux

Como configurar manualmente o destino de alerta de um servidor usando o arquivo de script em servidor que executa o Linux

Pré-requisitos

- O Net-SNMP precisa estar instalado no sistema. Para obter informações sobre como instalar o Net-SNMP, consulte Como instalar o Net-SNMP (somente Linux)
- Certifique-se de ter privilégios de raiz no dispositivo.

O arquivo de script é compatível apenas com dispositivos executando os seguintes sistemas operacionais:

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32 bits e 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32 bits e 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32 bits e 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32 bits e 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.10 (32 bits e 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 5.11 (32 bits e 64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.1 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.2 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.3 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.4 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.5 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.7 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 6.8 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.0 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.1 (64 bits)
- Red Hat Enterprise Linux 7.2 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP3 (32 bits e 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4 (32 bits e 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP1 (32 bits e 64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP2 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 (64 bits)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1 (64 bits)
- CentOS 7.0
- CentOS 6.0
- Oracle Linux 7.1
- Oracle Linux 6.7

Etapas

1. No servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado, navegue até a pasta `<Unidade onde o SupportAssist Enterprise está instalado>:\Arquivos de Programa\Dell\SupportAssist\scripts`.
2. Copie o arquivo de script (`LinuxSNMPConfig.sh`) localizado na pasta e cole o arquivo em um local desejado (por exemplo, `\root`) no dispositivo.
3. Abra a janela no terminal e faça login como usuário com privilégios de root.

4. Execute o arquivo de script no dispositivo usando a seguinte sintaxe: `. sh LinuxSNMPConfig.sh -d <IP address of the server where SupportAssist Enterprise is installed>` Por exemplo, `sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10`.

Conceitos relacionados

Configurar manualmente o destino de alerta de um servidor que executa o Linux

Como configurar manualmente o destino de alerta de servidor que executa o Linux

Execute as etapas a seguir para configurar manualmente o destino do alerta de um servidor que executa o sistema operacional Linux:

Etapas

1. Execute o comando `rpm -qa | grep snmp`, e certifique-se de que o pacote **net-snmp** está instalado.
2. Execute `cd /etc/snmp` para ir para o diretório snmp.
3. Abra **snmpd .conf** no editor VI (**vi snmpd .conf**).
4. Pesquise **snmpd.conf** para **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** e verifique se os valores dos campos **read**, **write** e **notif** estão definidos como **all**.
5. No final do arquivo **snmpd .conf**, imediatamente antes de **Further Information**, adicione uma entrada no seguinte formato: `Trapsink <IP address of the server where SupportAssist Enterprise is installed> <community string>` Por exemplo, `trapsink 10.94.174.190 public`.
6. Reinicie os serviços SNMP (`service snmpd restart`).

Conceitos relacionados

Configurar manualmente o destino de alerta de um servidor que executa o Linux

Configurar manualmente o destino de alertas do iDRAC usando a interface Web

Execute as etapas a seguir para configurar manualmente o destino do alerta de um iDRAC:

Etapas

1. Faça login na interface web do iDRAC.
2. Vá para **Visão Geral** > **Servidor** > **Alertas**.
3. Na seção **Alertas**, verifique se a opção **Ativado** está selecionada.
4. Na seção **Filtro de alertas**, verifique se as seguintes opções estão selecionadas:
   - **Integridade do sistema**
   - **Armazenamento**
   - **Configuração**
   - **Auditoria**
   - **Atualizações**
   - **Advertência**
   - **Crítico**
5. Na seção **Configuração de alertas e log do sistema remoto**, verifique se todos os campos na coluna **Trap SNMP** estão selecionadas.
6. Clique em **Configurações de SNMP e E-mail**.
7. Na seção **Lista de Destino de IP**, selecione a seção **Estado** para ativar o campo destino de alerta.

   Você pode especificar até oito endereços de destino. Para obter mais informações sobre as opções, consulte a *Ajuda on-line do iDRAC*.
8. No campo **Endereço de Destino**, digite o endereço IP do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.
9. Digite a string da comunidade iDRAC SNMP (public) e o número da porta de alerta SNMP (por exemplo, 162) nos campos apropriados.

Para obter mais informações sobre as opções, consulte a *iAjuda On-line do iDRAC* .

NOTA: O valor da string da comunidade valor indica a string de comunidade a ser usada em uma interrupção de alerta de SNMP (Simple Network Management Protocol) enviado do iDRAC. Certifique-se de que a string da comunidade de destino é igual à string da comunidade do iDRAC. A string padrão da comunidade é Public.

10. Clique em **Aplicar**.
    O destino de alerta é configurado.
11. No **Formato de Trap SNMP**, verifique se **SNMP v1** ou **SNMP v2** está selecionado e clique em **Aplicar**.

    iDRAC está agora configurado para encaminhar alertas ao servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.

NOTA: Para obter informações sobre como configurar o destino dos alertas de um iDRAC usando outros métodos, consulte "Configurando os destinos de alertas IP no *Guia do usuário do iDRAC* disponível em www.dell.com/idracmanuals.

Configurar manualmente destino de alerta de dispositivo de rede

Sobre esta tarefa

NOTA: As etapas para configurar o destino de alerta de dispositivos em rede podem variar com base no tipo e no modelo do dispositivo de rede. Para obter informações sobre como configurar o alerta de um modelo de dispositivo de rede específico, consulte a documentação do dispositivo de rede.

Etapas

1. Faça login no dispositivo de rede usando um emulador de terminal como, por exemplo, o PuTTY.
   A janela de terminal será exibida.
2. Digite `configure` e pressione Enter.
3. Digite `snmp-server host <endereço IP do servidor em que está instalado o SupportAssist Enterprise> traps version 1`.
4. Para verificar se o destino de alerta está configurado com sucesso, digite `show running-config snmp` e pressione Enter.
   A lista de destinos de alerta que estão configurados no dispositivo é exibida.

19

Como gerenciar alertas do SupportAssist Enterprise no TechDirect

TechDirect é um portal de suporte centralizado que permite que os administradores da sua organização gerenciem alertas que são criados pelo SupportAssist Enterprise. Por padrão, o SupportAssist Enterprise encaminha automaticamente os alertas que se qualificam para a criação de casos de suporte ou envio de peças para a Dell EMC. O TechDirect permite que os administradores definam regras que permitem rever e determinar se os alertas precisam ser encaminhados para a Dell EMC para criação de casos ou envio de peças.

Tópicos:

- Configurar o TechDirect para receber alertas do SupportAssist Enterprise
- Configurar regras de alerta no TechDirect
- Visualizar alertas do SupportAssist Enterprise no TechDirect
- Alertas do SupportAssist
- Ações sobre os alertas do SupportAssist

Configurar o TechDirect para receber alertas do SupportAssist Enterprise

Pré-requisitos

O servidor que executa o SupportAssist Enterprise precisa ter conectividade com a Internet.

Sobre esta tarefa

A configurção do TechDirect para receber alertas do SupportAssist Enterprise permite que você visualize e gerencie alertas.

Etapas

1. Vá para TechDirect.com.
   A página inicial do TechDirect é exibida.
2. Clique em **Registrar** e digite as seguintes informações na página Registro:
   a) Na seção Informações de Contato, digite o nome, sobrenome, endereço de e-mail, e o nome da empresa, e selecione o país.
   b) Na seção Informações da Conta, selecione o idioma preferido e o fuso horário.
   c) Na seção Termos de Uso do TechDirect leia sobre o acesso ao portal Dell TechDirect e os termos de uso do site e, em seguida, selecione **Sim, eu concordo com os Temos de Uso do TechDirect**.
   d) Na seção Verificação de Segurança, digite o texto exibido.
3. Clique em **Enviar**.
   A página Registro concluído é exibida, e uma notificação por e-mail é enviada com um link para redefinir sua senha. Depois de redefinir a senha, certifique-se de fazer login no TechDirect novamente.
4. No menu **Serviços**, clique em **SupportAssist**.
   A página SupportAssist é exibida.
5. Leia os Termos e Condições do SupportAssist e selecione **Eu li e compreendi estes termos e condições e estou autorizado para aceitar estes termos.**
6. Se você tiver diversas contas, selecione uma conta da lista **Selecionar Conta**.
7. No miniaplicativo **Gerenciar Dispositivos**, clique em **Gerenciar**.
   A página Gerenciar Dispositivos é exibida.

Resultados

O TechDirect é configurado para receber alertas da SupportAssist Enterprise.

Configurar regras de alerta no TechDirect

Sobre esta tarefa

Os administradores em sua organização podem configurar regras para determinar como os alertas criados pelo SupportAssist são manipulados pelo portal TechDirect. Por exemplo, você pode optar por encaminhar automaticamente todos os alertas para o suporte técnico ou ter os alertas colocados em sua fila de alerta do SupportAssist para que a sua equipe de suporte reveja e determine se o alerta deve ser encaminhado para a Dell EMC.

Etapas

1. Vá para TechDirect.com.
   A página inicial do TechDirect é exibida.
2. Clique em **Entrar** e digite seu nome de usuário e sua senha do TechDirect.
   O **Painel de Controle** do TechDirect é exibido.
3. No menu **Serviços**, clique em **SupportAssist**.
   A página SupportAssist é exibida.
4. No miniaplicativo **Configurar Regras**, clique em **Configurar**.
   A página Configurar Regras de Aleta do SupportAssist é exibida.
5. No campo **período de alerta de notificação de inatividade** digite a duração desejada.
6. Para a opção **Solicitações de caso de suporte técnico automatizadas?**, selecione uma das seguintes opções:
   - Selecione **Sim** para encaminhar todos os alertas de suporte técnico diretamente para a Dell EMC.
   - Selecione **Não** para enviar todos os alertas do suporte técnico para a fila de alertas do SupportAssist Enterprise da sua empresa para revisão pela sua equipe de suporte para determinar se o alerta deve ser encaminhado para a Dell EMC.
7. Para a opção **Encaminhar automaticamente todos os alertas de despacho para a Dell?** selecione uma das seguintes opções:
   - Selecione **Sim** para encaminhar todos os alertas de envio de peças diretamente para a Dell EMC.
   - Selecione **Não** para enviar todos os alertas de despacho de peças para a fila de alertas do SupportAssist Enterprise da sua empresa para revisão pela sua equipe de suporte para determinar se o alerta deve ser encaminhado para a Dell EMC.

   A seção **Gerenciamento de Grupo** será exibida se você tiver escolhido encaminhar todos os alertas de envio de peças para a Dell EMC.
8. Clique em **Adicionar Regra de Grupo**.

   As regras de grupo são usadas para identificar o endereço para onde as peças devem ser enviadas. Sempre que um alerta do SupportAssist Enterprise é encaminhado para a Dell para envio de peças, o endereço no alerta é comparado com os endereços definidos nas regras de grupo. Se houver uma correspondência, a informação de endereço associada a essa regra de grupo é usado para identificar o endereço para onde as peças despachadas devem ser enviadas.
9. Na página Adicionar Regra de Grupo, selecione uma das opções a seguir:
   - **Por País** - Selecione esta opção se você quiser encaminhar todos os envios automáticos de um país para um endereço específico.
   - **Por Estado/Província** - Selecione esta opção se você quiser encaminhar todos envios automáticos de um estado ou província para um endereço específico.
   - **Por Cidade** - Selecione esta opção se você quiser encaminhar todos os envios automáticos de uma cidade para um endereço específico.
   - **Por Código Postal** - Selecione esta opção se você quiser encaminhar todos os envios automáticos com um código postal para um endereço específico.
10. Insira os detalhes necessários com base na opção que você selecionou na Etapa 8 e clique em **Salvar Regra**.
11. Clique em **Salvar Regras de Alerta**.

Visualizar alertas do SupportAssist Enterprise no TechDirect

Sobre esta tarefa

Você pode visualizar os alertas do SupportAssist Enterprise no TechDirect depois de configurar o TechDirect para receber os alertas.

Etapas

1. Vá para TechDirect.com.
   A página inicial do TechDirect é exibida.
2. Clique em **Entrar** e digite seu nome de usuário e sua senha do TechDirect.
   O **Painel de Controle** do TechDirect é exibido.
3. No menu **Serviços**, clique em **SupportAssist**.
   A página SupportAssist é exibida.
4. No quadro **Gerenciar Alertas do SupportAssist**, clique em **Gerenciar**.
   A página Alertas do SupportAssist é exibida.

Alertas do SupportAssist

Você pode ver os detalhes sobre os alertas gerados pelo SupportAssist Enterprise por meio do portal TechDirect. A tabela a seguir descreve os detalhes mostrados na página Alertas do SupportAssist

Tabela 26. Detalhes do alerta

Nome	Descrição
Etiqueta de serviço	Mostra o identificador único do sistema que relatou um problema.
Número do alerta	Mostra o número da solicitação de suporte único atribuído ao alerta a que você pode fazer referência ao entrar em contato com o suporte técnico.
Tipo de alerta	Mostra o tipo de alerta: · **Suporte técnico** · **Despacho**
Notas	Mostra detalhes sobre o problema detectado e informações sobre o erro para investigação.
Marca de hora da criação	Mostra a data e hora em que o alerta foi criado no TechDirect.
Horário da última atividade	Mostra a data e hora da última ação executada pelo usuário administrador ou usuário técnico do cliente.
Status	Mostra o status do alerta: · **Não atribuído** — nenhum usuário técnico do cliente tem a propriedade · **Atribuído** — um usuário técnico do cliente tem a propriedade · **Falha no envio** — falha na tentativa de encaminhar para a Dell EMC.
Ações	Clique para ver as ações disponíveis para o alerta. Os usuários técnicos podem: · Assumir a posse do alerta · Atualizar os detalhes do alerta · Fechar o alerta · Encaminhar o alerta para a Dell EMC. Os administradores podem executar todas as ações disponíveis para os usuários com a função **Técnico**. Os administradores podem atribuir um alerta a um de seus usuários técnicos.
Proprietário	Mostra o usuário técnico que no momento tem a posse de um alerta. **NOTA: O campo Proprietário não é exibido na visualização padrão. Você pode selecionar o campo Proprietário por meio do link Preferências da coluna.**

Ações sobre os alertas do SupportAssist

Você pode agir sobre os alertas gerados pelo SupportAssist por meio do portal TechDirect. A tabela a seguir descreve as ações disponíveis para alertas criados pelo SupportAssist.

Tabela 27. Ações de alerta

Tipo de conta TechDirect	Ações disponíveis	Descrição
Usuários Administrador e Técnico	**Assumir propriedade**	Usuários Técnicos individuais sob uma conta TechDirect podem ver todos os alertas do SupportAssist Enterprise à medida que chegam. Um usuário Técnico pode assumir propriedade de um alerta. Usuários Técnicos não podem reatribuir alertas, apenas o Administrador do TechDirect para a conta pode reatribuir os alertas.
	Atualizar	Exibe a página **Detalhes** que permite que você adicione uma nota ou um anexo sobre o alerta.
	Fechar alerta	Fecha o alerta Nem você nem a Dell EMC poderão executar qualquer ação no alerta.
	Encaminhar para a Dell	Encaminha a solicitação de suporte para o suporte técnico. Você poderá continuar a monitorar o progresso nas páginas **Suporte Técnico** ou **Sumário do Envio** no TechDirect.
Administrador	**Atribuir propriedade**	Designa um Usuário Técnico como proprietário de um alerta. Também pode ser usada para reatribuir a outro Usuário Técnico.

20

Outras informações úteis

Este capítulo fornece informações adicionais das quais você pode precisar para usar o SupportAssist Enterprise.

Tópicos:

- Como monitorar problemas de hardware em servidores
- Suporte para instalar ou atualizar o OMSA automaticamente
- Suporte para ajuste automático das configurações de SNMP
- Instalando patch para o SupportAssist Enterprise
- Habilitar e desabilitar as configurações da interface API
- Como entrar no TechDirect
- Detecção profunda
- Correlação de dispositivos
- Exibição Associação
- Detecção de problemas de hardware em dispositivos de armazenamento conectados
- Suporte para dispositivos de OEM
- Instalar Net-SNMP em um servidor que executa o Linux
- Configurar acesso sudo para o SupportAssist Enterprise em servidor que executa o Linux
- Como assegurar o êxito da comunicação entre o aplicativo SupportAssist Enterprise e o servidor do SupportAssist
- Como acessar oos logos do aplicativo SupportAssist Enterprise
- Manuseio de tempestade de eventos
- Como acessar a ajuda contextual
- Como visualizar as informações do produto do SupportAssist Enterprise
- Como desinstalar o SupportAssist Enterprise
- Identificar a série de servidor PowerEdge

Como monitorar problemas de hardware em servidores

O SupportAssist Enterprise pode monitorar servidores da Dell EMC por meio dos seguintes métodos:

- **Monitoramento baseado no agente** - Esse método é usado para monitorar os dispositivos que são adicionados com o **Tipo de dispositivo** como **Servidor/Hipervisor**. Neste método, um agente atua como uma interface entre o dispositivo e o SupportAssist Enterprise. O agente gera um alerta (interceptações SNMP) sempre que um evento de hardware ocorre no dispositivo. Para monitorar um dispositivo usando o método baseado no agente, o SupportAssist Enterprise depende do agente OpenManage Server Administrator (OMSA). O agente OMSA é um aplicativo que monitora a integridade dos vários componentes do dispositivo em que ele está instalado. Sempre que um evento de hardware ocorre no dispositivo, o agente OMSA gera um alerta. O SupportAssist Enterprise processa o alerta para determinar se o alerta está qualificado para a criação de um caso de suporte. Para obter instruções sobre como adicionar um dispositivo para monitoramento baseado no agente, consulte Como adicionar um servidor ou hipervisor.

  NOTA: Sem o OMSA, o SupportAssist Enterprise não será capaz de monitorar um dispositivo pelo método de monitoramento baseado no agente.

  NOTA: A instalação do OMSA pode não ser possível em determinados sistemas operacionais. O SupportAssist Enterprise pode ser capaz de monitorar dispositivos que executam esses sistemas operacionais somente pelo método de monitoramento sem agente. Para obter informações sobre os requisitos de sistema operacional para o monitoramento baseado em agente, consulte a *Matriz de Suporte do SupportAssist Enterprise Versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.

- **Monitoramento sem agente** - esse método é usado para monitorar os dispositivos que são adicionados com o **Tipo de dispositivo** como **iDRAC**. Neste método, o Controlador de Acesso remoto Integrado Dell EMC (iDRAC) disponível no dispositivo atua como uma interface entre o dispositivo e o SupportAssist Enterprise. Sempre que um evento de hardware ocorre no dispositivo, o iDRAC gera um alerta. O SupportAssist Enterprise processa o alerta para determinar se o alerta está qualificado para a criação de um caso de suporte. Para obter instruções sobre como adicionar um dispositivo para monitoramento sem agente, consulte Como adicionar um iDRAC.

NOTA: O monitoramento sem agente só é suportado yx2x e gerações posteriores de servidores PowerEdge da Dell EMC (iDRAC 7 e posteriores).

NOTA: O iDRAC pode ser configurado para enviar alertas por meio de SNMP e IPMI. No entanto, o SupportAssist Enterprise só pode receber alertas enviados por meio de SNMP. Para garantir que o SupportAssist Enterprise receba alertas enviados a partir de um iDRAC, você precisa garantir que todas as opções de Interceptações SNMP estão selecionadas na seção Configurações de alertas e log do sistema remoto do console Web iDRAC.

Benefícios do monitoramento baseado no agente

Mesmo que o yx2x e gerações posteriores dos servidores PowerEdge da Dell EMC possam ser monitoradas pelo método sem agente (iDRAC), o método baseado no agente (OMSA) tem os seguintes benefícios:

- Os recursos de geração de alerta do OMSA e iDRAC não são iguais. No yx3x ou gerações posteriores de servidores PowerEdge da Dell EMC, os recursos de geração de alerta do OMSA e iDRAC são quase iguais. No entanto, os alertas do chipset e software RAID estão disponíveis apenas por meio de OMSA.
- Para dispositivos com contrato de serviço ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou ProSupport One for Data Center, as recomendações da Dell EMC para versões de sistema operacional e componentes só estão disponíveis se o dispositivo for monitorado pelo OMSA.
- O OMSA é a única opção disponível para monitoramento de servidores PowerEdge da geração x9xx a yx1x.

Suporte para instalar ou atualizar o OMSA automaticamente

Para monitorar um dispositivo por meio do método baseado em agente, o SupportAssist Enterprise requer que o agente OpenManage Server Administrator (OMSA) seja instalado e executado no dispositivo. O agente OMSA é um aplicativo que monitora a integridade dos vários componentes do dispositivo em que ele está instalado. Quando o OMSA está instalado e executando em um dispositivo, o agente OMSA gera um alerta sempre que um evento de hardware ocorre no dispositivo. O SupportAssist Enterprise recebe o alerta do dispositivo e processa o alerta para identificar se o alerta indica que há um problema de hardware. Para obter mais informações sobre o OMSA, visite Delltechcenter.com/OMSA.

NOTA: A versão recomendada pelo SupportAssist Enterprise do OMSA pode variar dependendo da geração do servidor PowerEdge e do sistema operacional em execução no servidor. Para obter informações sobre as versões recomendadas do OMSA, consulte a *Matriz de Suporte do SupportAssist Enterprise Versão 2.0.50 Support Matrix* em Dell.com/ServiceabilityTools.

O SupportAssist Enterprise é capaz de baixar e instalar automaticamente a versão recomendada do OMSA em um dispositivo. Por padrão, quando um servidor é adicionado para o monitoramento baseado em agente, o SupportAssist Enterprise verifica se a versão recomendada do OMSA está instalada no dispositivo.

- Se o OMSA não estiver instalado no dispositivo, o SupportAssist Enterprise solicita a sua confirmação para baixar e instalar a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Com a confirmação, o SupportAssist Enterprise baixa e instala o OMSA em segundo plano. O status de instalação do OMSA é mostrado na coluna **Status** na página Dispositivos. Se você optar por não instalar o OMSA, o status do dispositivo será exibido como **OMSA não instalado**. Para instalar o OMSA posteriormente, você pode usar a opção **TarefasInstalar/Atualizar OMSA** no painel de visão geral sobre o dispositivo.
- Se o OMSA já estiver instalado no dispositivo, o SupportAssist Empresarial verificará se a versão do OMSA corresponde com a versão recomendada do OMSA para o SupportAssist Enterprise. Se a versão existente do OMSA não for a versão recomendada, mas for compatível com atualização direta para a versão recomendada do OMSA, o SupportAssist Enterprise solicitará sua confirmação para baixar e atualizar o OMSA no dispositivo. O status de atualização do OMSA é mostrado na coluna **Status** na página Dispositivos. Se você optar por não atualizar o OMSA, o status do dispositivo será exibido como **Nova versão do OMSA disponível**. Para atualizar o OMSA posteriormente, use a opção **TarefasInstalar/Atualizar OMSA** no painel de visão geral sobre o dispositivo.

  NOTA: Só é possível fazer a atualização direta para o OMSA versão *n* a partir das duas versões anteriores *(n-2)* do OMSA. Se atualização direta não for suportada, você precisará baixar e atualizar manualmente o OMSA no dispositivo. Por exemplo, se o OMSA versão 7.0 já estiver instalado no dispositivo, mas a versão recomendada do OMSA for 7.4, você precisará atualizar manualmente a partir do OMSA versão 7.0 a 7.2. Após atualizar para o OMSA versão 7.2, você pode atualizar para o OMSA versão 7.4 usando a opção Mais Tarefas > Instalar/Atualizar OMSA no painel de visão geral sobre o dispositivo ou baixar manualmente e atualizar para o OMSA versão 7.4.

NOTA: Quando você permite ou usa o SupportAssist Enterprise para instalar ou atualizar o OMSA, os pacotes baixados do OMSA são mantidos na pasta de instalação do SupportAssist Enterprise. Se uma versão compatível do OMSA já tiver sido baixada durante uma operação anterior, o SupportAssist Enterprise não baixará o OMSA novamente. Nesse cenário, o SupportAssist Enterprise somente instala ou atualiza o OMSA no dispositivo usando a versão já baixada do OMSA.

NOTA: O tempo necessário para baixar O OMSA depende da velocidade de download da conexão com a Internet e da largura de banda da rede.

Se a versão recomendada do OMSA estiver instalada e sendo executada no dispositivo, o status é exibido como **Sucesso**.

NOTA: A instalação automática do OMSA por meio do SupportAssist Enterprise não é suportada nos dispositivos que usam Citrix XenServer, VMware ESXi ou ESX. Para permitir que o SupportAssist Enterprise detecte problemas de hardware nesses dispositivos, você precisa baixar e instalar manualmente o OMSA.

Tarefas relacionadas

Instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise

Suporte para ajuste automático das configurações de SNMP

Para ativar o SupportAssist Enterprise para que ele monitore um dispositivo, o dispositivo deve ser configurado para encaminhar alertas (interceptações SNMP) para o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. O ajuste das configurações de SNMP define o destino do alerta de um dispositivo, e garante que alertas do dispositivo sejam encaminhados para o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. O SupportAssist Enterprise tem a capacidade de ajustar automaticamente as configurações de SNMP de um dispositivo, de modo que o dispositivo encaminhe alertas para o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. Você pode permitir que o SupportAssist Enterprise ajuste as configurações de SNMP do dispositivo enquanto adiciona o dispositivo ou posteriormente. O status da configuração de SNMP é exibido na coluna **Status** na página **Dispositivos**. Enquanto o SupportAssist Enterprise ajusta as configurações de SNMP de um dispositivo, o dispositivo exibe o status **Configurando o SNMP**. Você também pode utilizar a opção **Tarefas** > **Configurar SNMP** no painel de visão geral de dispositivos para ajustar automaticamente as configurações de SNMP de um dispositivo a qualquer momento.

NOTA: Quando você permitir ou usar o SupportAssist Enterprise para ajustar automaticamente as configurações de SNMP de um dispositivo, o destino do alerta do dispositivo é definido para o endereço IP do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.

Tarefas relacionadas

Configurar as definições de SNMP usando o SupportAssist Enterprise

Instalando patch para o SupportAssist Enterprise

Ocasionalmente, pode haver um patch disponível para o SupportAssist Enterprise para tratar certas questões e potenciais vulnerabilidades de segurança.

O SupportAssist Enterprise verifica se há patches disponíveis todas as segundas-feiras às 22 h 30 (data e horário do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado).

Quando um patch está disponível, um banner **Patch para o SupportAssist Enterprise** (patch opcional) é mostrado com as seguintes opções:

- **Atualizar agora** — Para permitir que o SupportAssist Enterprise faça o download e instale a atualização.
- **Ignorar esta versão** — Para ignorar a atualização. A faixa de atualização disponível não é mostrada novamente até a próxima versão da atualização estar disponível.
- **Lembrar-me mais tarde** — Para fechar o banner **Atualização disponível**. O banner **Atualização disponíel** não é exibido até que você faça login no SupportAssist Enterprise novamente
- **Mais Informações** - Fornece detalhes sobre a versão do patch e as correções disponíveis na atualização do patch.

NOTA:

- **Para patches obrigatórios, as opções Pular esta versão e Lembre-me mais tarde podem não estar disponíveis no banner.**
- **A instalação do patch pode reiniciar os serviços do SupportAssist. Certifique-se de que não há operações em andamento enquanto estiver instalando o patch. No entanto, as operações serão reiniciadas depois que a instalação do patch for concluída.**
- **Após instalar o patch, o número da versão do Enterprise SupportAssist é atualizado, por exemplo, da versão 2.0.0 para 2.0.1.**
- **Os patches são suportados para instalações registradas e não registradas do SupportAssist Enterprise versão 2.0 ou posterior.**
- **Depois de instalar um patch, você não pode desinstalá-lo separadamente. Se você desejar desinstalar o patch, será necessário desinstalar e reinstalar o SupportAssist Enterprise.**

Habilitar e desabilitar as configurações da interface API

Pré-requisitos

Você precisa estar conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Concedendo privilégios elevados ou administrativos aos usuários..

Sobre esta tarefa

A habilitação das interfaces da API REST permite que você integre programaticamente o SupportAssist Enterprise com as ferramentas e aplicativos do seu datacenter. Para obter mais informações, consulte o *Guia da API REST — SupportAssist Enterprise* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.

NOTA: Você pode executar no máximo 10 operações, tais como adicionar dispositivos e coletar informações do sistema, em paralelo. Antes de consultar o estado de operação e a ID de operação, certifique-se de que há um atraso mínimo de 5 segundos.

Etapas

1. Aponte para **Configurações** e clique em **Preferências**.
   A página Preferências é exibida.
2. Em **Configurações de Dados da Coleta da Interface API**, dependendo de sua necessidade, marque ou desmarque a opção **Habilitar Interfaces API para o SupportAssist Enterprise**.
3. Clique em **Aplicar**.

Como entrar no TechDirect

Entrar na conta da sua empresa no TechDirect a partir do SupportAssist Enterprise permite que você integre o envio automatizado de peças com a conta da sua empresa,no TechDirect. Para obter mais informações, consulte Integrar o envio de peças com sua conta do TechDirect.

Você pode acessar a sua conta no TechDirect usando um dos seguintes métodos:

- Durante o registro do SupportAssist Enterprise
- Na página Login no TechDirect

Quando você tenta entrar em sua conta do TechDirect no SupportAssist Enterprise:

1. A página Entrar no TechDirect é exibida.
2. Depois que você tiver digitado as credenciais e clicado em **Entrar**, a OTP é exibida.
3. Digite a OTP e clique em **Enviar**.

NOTA:

- **Ao entrar em sua conta do TechDirect no SupportAssist Enterprise, a mesma conta do TechDirect será designada automaticamente para os portais da Dell EMC, que você pode abrir em qualquer outra janela ou guia do mesmo navegador da Web.**

- **Se você já tiver entrado em qualquer portal da Dell EMC no navegador da web e tentar entrar no TechDirect no SupportAssist Enterprise, a OTP relacionada à conta será exibida. Para continuar entrando com a mesma conta, digite a OTP e clique em Enviar. Se você quiser usar uma conta diferente para o login, saia do portal Dell EMC e, em seguida, tente novamente.**

Referências relacionadas

Login no TechDirect

Detecção profunda

O recurso de detecção profunda permite que você detecte e adicione outros dispositivos que são associados a um dispositivo principal. Para executar a detecção profunda, você precisa atribuir um perfil credencial para a tarefa de detecção. Você pode optar por executar a detecção profunda enquanto detecta o dispositivo principal ou depois que o dispositivo principal for detectado.

NOTA: A detecção profunda pode resultar no aumento da duração do processo total de detecção.

A tabela a seguir lista o dispositivo principal e seus dispositivos associados que são detectados pela detecção profunda.

Tabela 28. Dispositivo principal e seus dispositivos associados detectados pela detecção profunda

Dispositivo principal	Dispositivos associados detectados pela detecção profunda
Servidores que executam o Windows	• vCenter • SCVMM • SAN-HQ
Chassi	iDRAC
	Switches de rede
Grupo Armazenamento Série PS	• Membros do Armazenamento Série PS • Armazenamento Série PS FluidFS
Gabinete de armazenamento Série MD	JBODs
Switch de gerenciamento de rede	Switches membros
Dispositivos convergidos em escala da web	• Controlador VM • Nó (iDRAC / ESX)

* Na detecção profunda de chassis, a detecção do iDRAC (servidores modulares) é suportada apenas para o iDRAC7 ou posterior.

NOTA: Na detecção profunda de um chassi, os dispositivos de rede associados ao chassi também são detectados. No entanto, você pode coletar informações do sistema apenas a partir da dispositivos de rede que são suportados pelo SupportAssist Enterprise. Para obter a lista de dispositivos de rede compatíveis, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise Versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.

Tarefas relacionadas

Adicionar um servidor ou hypervisor
Como adicionar um chassi
Adicionar um dispositivo de rede
Adicionar uma solução
Executar detecção profunda
Exibição Associação

Correlação de dispositivos

Você pode adicionar (detectar) um servidor ao SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do sistema operacional do host e o endereço IP do iDRAC do dispositivo. Nesse caso, a página **Dispositivos** exibe duas listagens separadas para o mesmo dispositivo. O SupportAssist Enterprise recebe alertas do dispositivo por meio do sistema operacional e do iDRAC. No entanto, para fins operacionais, o

SupportAssist Enterprise correlaciona o endereço IP do sistema operacional e o endereço IP do iDRAC do dispositivo e considera o dispositivo como único. A seguir são listados os comportamentos esperados quando um dispositivo está correlacionado:

- Alertas do sistema operacional e do iDRAC são correlacionados e um caso de suporte é criado para a etiqueta de serviço do dispositivo.
- Quando as informações do sistema são coletadas, a página **Dispositivos** exibe o mesmo status para as duas listagens.
- Para uma coleta de informações do sistema iniciada manualmente — as informações do sistema são reunidas por meio da listagem de dispositivos selecionada na página **Dispositivos**. Por exemplo, se a listagem de sistemas operacionais for selecionada, as informações do sistema serão coletadas por meio do sistema operacional. No entanto, se o SupportAssist Enterprise não conseguir se conectar ao dispositivo usando o endereço IP do sistema operacional, as informações do sistema serão reunidas por meio do iDRAC.
- Para coletas periódicas e na criação de caso — as informações do sistema normalmente são reunidas por meio do sistema operacional. No entanto, se o SupportAssist Enterprise não conseguir se conectar ao dispositivo usando o endereço IP do sistema operacional, as informações do sistema serão reunidas por meio do iDRAC.

Exibição Associação

A página **Dispositivos** suporta dois tipos de exibições para a lista de dispositivos:

- Visualização padrão — exibe todos os dispositivos disponíveis como uma lista
- Visualização de associação — exibe todos os dispositivos disponíveis como grupos, com base na associação deles. Essa exibição permite exibir um dispositivo principal e seus dispositivos associados como um grupo

A tabela a seguir lista como os dispositivos são agrupados na exibição de associação.

Tabela 29. Agrupamento de dispositivos na exibição de associação

Dispositivo principal	Dispositivos associados
Servidor	• iDRAC • vCenter • SCVMM • SAN-HQ
Chassi	• iDRAC • Switches de rede
Grupo Armazenamento Série PS	• Membros do Armazenamento Série PS • Armazenamento Série PS FluidFS
Gabinete de armazenamento Série MD	JBODs
Switch de gerenciamento de rede	Switches membros
Dispositivos convergidos em escala da web	• Controlador VM • iDRAC

* Apenas iDRAC7 ou posterior é exibido sob o nó Chassi.

NOTA: O início da coleta de informações do sistema não é suportado para os seguintes dispositivos que podem ser exibidos na exibição Associação:

- **JBODs**
- **Membros do Armazenamento Série PS**
- **Switches empilhados**
- **Dispositivos que estão listados no SupportAssist Enterprise com um endereço IP 0.0.0.0**

Conceitos relacionados

Detecção profunda

Detecção de problemas de hardware em dispositivos de armazenamento conectados

Além do monitoramento de servidores PowerEdge, o SupportAssist Enterprise pode também processar alertas recebidos de matrizes do Storage MD Series que podem estar conectados a um servidor. A geração de alerta de um dispositivo de armazenamento conectado ocorre através do aplicativo OpenManage Storage Services (OMSS) instalado no servidor. Quando você permite que o SupportAssist Enterprise instale automaticamente o OMSA no servidor, por padrão, o OMSS também é instalado. Se você fizer download manualmente e instalar o OMSA no servidor, certifique-se de também instalar OMSS. Caso contrário, o SupportAssist Enterprise não será capaz de detectar problemas de hardware no dispositivo de armazenamento conectado. Quando um problema de hardware é detectado em um dispositivo de armazenamento conectado, o SupportAssist Enterprise cria automaticamente um caso de suporte para o servidor associado.

Suporte para dispositivos de OEM

Os dispositivos prontos para OEM (remarcados ou sem a marca de hardware Dell EMC), quando adicionados, são classificados com o nome remarcado e não com o nome de hardware original da Dell. Todas as funcionalidades disponíveis para os dispositivos Dell EMC padrão, como processamento de alertas, criação automática de casos (quando o nível de suporte foi validado no momento do incidente de suporte como ProSupport Plus, ProSupport Flex for Data Center ou serviço ProSupport One for Data Center), estão disponíveis para dispositivos prontos para OEM. Para alguns dispositivos de OEM, o nome do modelo pode estar em branco na interface de usuário do SupportAssist Enterprise.

A criação automática de casos é compatível com o suporte técnico da Dell EMC e não está disponível para outros sistemas de gerenciamento de chamados de caso de suporte.

Assim como acontece com qualquer sistema que é modificado com soluções personalizadas, é recomendável que você verifique todos os recursos do SupportAssist Enterprise para garantir a operação correta com essas modificações.

Instalar Net-SNMP em um servidor que executa o Linux

Pré-requisitos

Certifique-se de que você está conectado no dispositivo com uma conta de usuário que possua privilégios de root.

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise recebe alertas que são encaminhadas de dispositivos remotos através de um agente SNMP. Net-SNMP consiste em um conjunto de ferramentas de SNMP, inclusive um agente SNMP. Nos dispositivos que usam sistemas operacionais Linux, o Net-SNMP precisa ser instalado para permitir que o SupportAssist Enterprise receba alertas.

Etapas

1. Abra a janela do terminal no dispositivo que está executando o sistema operacional Linux.
2. Insira os seguintes comandos de acordo com o sistema operacional:
   - Red Hat Enterprise Linux, CentOS, e VMware ESX: `yum instalar net-snmp`
   - Oracle Linux: `rpm -hic net-snmp-x.x -xx.x.x .xxx.x86_64.rpm`, onde x.x -xx.x.x .xxx.x representa o número da versão incluído no arquivo rpm nome.
   - SUSE Linux Enterprise Server:
     a. `zypper addrepo http://download.opensuse.org/repositories/net-snmp:factory/SLE_12/net-snmp:factory.repo`
     b. `zypper refresh`
     c. `zypper install net-snmp`

Configurar acesso sudo para o SupportAssist Enterprise em servidor que executa o Linux

Em sistemas operacionais Linux, os usuários com acesso sudo podem receber privilégios administrativos para executar determinados comandos. Se você adicionou um dispositivo remoto no SupportAssist Enterprise usando as credenciais de um usuário sudo, precisa realizar as seguintes etapas para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore e colete informações do sistema do dispositivo.

Pré-requisitos

Certifique-se de que está conectado ao dispositivo remoto como um usuário com privilégios de raiz.

Etapas

1. Abra a janela do terminal.
2. Defina o caminho do diretório inicial para o usuário - digite `useradd user_name -d /home` e pressione Enter.
3. Abra o arquivo `/etc/sudoers`.
4. Insira um ponto de exclamação `!` na linha requiretty. Por exemplo, `!requiretty`.
5. Adicione uma das opções a seguir de acordo com sua preferência:
   - `%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` - para conceder permissão a todos os usuários no grupo raiz.
   - *user_name* `ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` - Para conceder permissão para apenas um usuário específico.
6. Salve o arquivo `etc/sudoers`.

Como assegurar o êxito da comunicação entre o aplicativo SupportAssist Enterprise e o servidor do SupportAssist

O servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado deve ser capaz de se comunicar com o servidor do SupportAssist hospedado pela Dell EMC para:

- Criar automaticamente um caso de suporte se houver um problema com um dispositivo em seu ambiente.
- Enviar as informações do sistema coletadas para a Dell EMC.

Assegurar que o aplicativo do SupportAssist Enterprise é capaz de se comunicar com o servidor do SupportAssist:

- O servidor no qual o aplicativo do SupportAssist Enterprise está instalado deve ser capaz de se conectar aos seguintes destinos:
  - **https://apidp.dell.com** e **https://api.dell.com** — endpoint do servidor SupportAssist hospedado pela Dell EMC.
  - **https://is.us.dell.com/*** — o servidor de upload de arquivo e serviços relacionados.
  - **https://downloads.dell.com/** — para download do Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) e também para receber novas informações de versão do SupportAssist Enterprise, arquivos de políticas, e arquivos de suporte ao produto.
  - **https://sa-is.us.dell.com/*** — para intgração com o TechDirect.
  - No servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado, verifique se a porta 443 está aberta para comunicações de entrada e saída em **is.us.dell.com**, **downloads.dell.com**, **apidp.dell.com** e **api.dell.com**. Você pode usar um cliente telnet para testar a conexão. Por exemplo, use o seguinte comando: `is.us.dell.com 443`
- No servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado, verifique se as configurações de rede estão corretas.
- Se o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado se conectar à Internet por meio de um servidor proxy, configure as definições de proxy no SupportAssist Enterprise. Consulte Definir configurações do servidor proxy.

Se o problema de comunicação persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.

Como acessar oos logos do aplicativo SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarefa

O SupportAssist Enterprise salva eventos do sistema e mensagens de log nos seguintes locais:

- No Windows:
  - Log de Eventos do Windows
  - A pasta de logs de instalação (`<unidade onde está instalado o SupportAssist Enterprise>:\Arquivos de Programa\Dell\SupportAssist\logs`)
- No Linux:
  - var logs
  - A pasta de logs de instalação (`/opt/dell/supportassist/logs`)

É criado um novo arquivo de log diariamente às 23:59 com base no fuso horário configurado no sistema, e o log é armazenado na pasta logs. O arquivo de log contém informações de log para o dia atual. No final de cada dia, o arquivo de log é renomeado como `aplicativo.log` *<formato de data aaaammdd>*. Se o arquivo de log tiver mais de dois dias, ele será compactado automaticamente. Isto permite que você identifique o arquivo de log exato armazenado para uma determinada data quando ocorrerem os alertas. Por exemplo, arquivos de log similares ao seguinte podem ser vistos:

- `application.log`
- `application.log.` *20171101*
- `application.log.` *20171102* `.zip`
- `application.log.` *20171103* `.zip`

Os arquivos de log são eliminados do armazenamento depois de 30 dias.

O arquivo de log contém as mensagens de log que correspondem aos seguintes valores (ou superiores) no arquivo `log4j.xml`: FATAL, ERROR, WARN, INFO, e DEBUG, com valores especiais de OFF e ALL. O arquivo `log4j.xml` arquivo está disponível em `<Unidade onde está instalado o SupportAssist Enterprise>:\Arquivos de Programa\Dell\SupportAssist\config` (no Windows) e `/opt/dell/aim/etc/controller supportassist/config` (no Linux). Um valor de ERRO no arquivo `log4j.xml` resulta em mensagens do log de FATAL, e ERRO, visto que FATAL é um nível mais elevado do que ERRO.

Manuseio de tempestade de eventos

O SupportAssist Enterprise manuseia de forma inteligente as condições de tempestade de eventos, permitindo até nove alertas individuais de um dispositivo monitorado dentro de um período de 60 minutos. Entretanto, se forem recebidos 10 ou mais alertas individuais de um dispositivo, o SupportAssist Enterprise coloca o dispositivo automaticamente em modo de manutenção. O modo de manutenção evita qualquer processamento adicional de alertas do dispositivo, permitindo que você faça alterações de infraestrutura sem a criação de casos de suporte desnecessários. Depois de 30 minutos em modo de manutenção, o SupportAssist Enterprise remove automaticamente o dispositivo do modo de manutenção e retoma o processamento normal de alertas para o dispositivo. Para obter mais informações sobre o modo de manutenção, consulte Compreenda o modo de manutenção.

Como acessar a ajuda contextual

Sobre esta tarefa

A ajuda contextual fornece informações sobre os recursos e tarefas que são aplicáveis à exibição atual na interface do usuário. Quando você chama a ajuda sensível ao contexto, você pode navegar ou pesquisar todo o sistema de ajuda do SupportAssist Enterprise.

Para acessar a ajuda sensível ao contexto, clique no ícone que aparece na interface do usuário. A Ajuda contextual é exibida em uma nova janela do navegador.

Como visualizar as informações do produto do SupportAssist Enterprise

Etapas

Clique em **Sobre** na área do cabeçalho ou na página de login do SupportAssist Enterprise.
A página Sobre é exibida, onde você pode visualizar o seguinte:

- Versão do SupportAssist Enterprise
- ID do registro
- Versão do arquivo de políticas
- Versão do arquivo de configuração de dispositivo
- Histórico de atualizações

Como desinstalar o SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarefa

Você pode desinstalar o SupportAssist Enterprise com base na sua preferência. Durante a desinstalação, você pode optar por fornecer um motivo para a desinstalação e também fornecer feedback para a Dell EMC. Seu feedback será mantido em sigilo e permitirá que a Dell EMC aprimore seus produtos. As seções a seguir fornecem informações sobre como desinstalar o SupportAssist Enterprise nos sistemas operacionais Windows e Linux.

NOTA: Durante a desinstalação do SupportAssist Enterprise, todos os adaptadores e Remote Collectors que você configurou são também, contanto que o sistemas que hospedam os adaptadores e Remote Collectors possam ser acessados.

Desinstalar o SupportAssist Enterprise - Windows

Pré-requisitos

Faça login no servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado com privilégios de administrador.

Etapas

1. Execute um dos procedimentos a seguir, com base no sistema operacional:
   - No Windows Server 2012, 2016 ou 2019, aponte para o canto inferior esquerdo da tela e, em seguida, clique no ícone **Iniciar**. Na tela **Iniciar**, clique no bloco **Painel de controle**. No **Painel de controle**, clique em **Desinstalar um programa**.
   - No Windows Server 2008 ou Windows Small Business Server 2011, clique em **Iniciar** > **Painel de controle** > **Programas e Recursos**.
   - No Windows Server Core 2012, 2016 ou 2019, abra o emulador de terminal e execute os seguintes comandos:
     a. `wmic get product name`
     b. `wmic product get`
     c. `wmic product get IdentifyingNumber`

        O número de identificação exclusivo é exibido.
     d. `MsiExec.exe /<número de identificação exclusivo>`

   A janela **Desinstalar ou alterar um programa** é exibida.
2. Selecione **Dell SupportAssist Enterprise** e clique em **Alterar**.
   A janela **Bem-vindo ao instalador do Dell SupportAssist Enterprise** é exibida.
3. Clique em **Avançar**.
   A janela **Manutenção do Dell SupportAssist Enterprise** é exibida.
4. Selecione **Remover** e clique em **Avançar**.

   NOTA: Se você configurou um adaptador ou um Remote Collector, deverá excluir o adaptador ou o Remote Collector antes de desinstalar o SupportAssist Enterprise.

A janela **Feedback** é exibida.

5. Selecione um motivo apropriado na lista **Selecione uma opção**, forneça seus comentários e clique em **Remover**.
   A janela **Remover o programa** é exibida.
6. Clique em **Remover**.

   NOTA: No Windows Server 2016, a caixa de diálogo Controle de Conta de Usuário pode ser exibida mais de uma vez enquanto o processo de desinstalação está em andamento.

   A janela **Desinstalação concluída** é exibida.
7. Clique em **Concluir**.
   O SupportAssist Enterprise foi removido.

Desinstalar o SupportAssist Enterprise - Linux

Pré-requisitos

Certifique-se de que está conectado ao servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado com privilégios de raiz.

Etapas

1. Abra a janela do terminal.
2. Navegue até a pasta `/opt/dell/supportassist/bin`.
3. Digite `./uninstall` e pressione Enter.
4. Para continuar a desinstalação, digite `c`.

   NOTA: Se você configurou um adaptador ou um Remote Collector, deverá excluir o adaptador ou o Remote Collector antes de desinstalar o SupportAssist Enterprise.
5. Quando for solicitado seu feedback, realize uma das seguintes ações:
   - Para pular o feedback e começar a desinstalação, digite `n`.
   - Para fornecer feedback, digite `y`.
6. Se tiver selecionado a opção de fornecer feedback, pressione um número que corresponda ao seu motivo para desinstalar o SupportAssist Enterprise.

Resultados

A mensagem **A desinstalação do Dell SupportAssist Enterprise foi concluída** é exibida.

Desinstalar o SupportAssist Enterprise no modo silencioso - Linux

Pré-requisitos

Certifique-se de que está conectado ao servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado com privilégios de raiz.

Etapas

1. Abra a janela do terminal no sistema no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.
2. Navegue até a pasta `/opt/dell/supportassist/bin`.
3. Digite `./uninstall silent` e pressione Enter.

Identificar a série de servidor PowerEdge

Os servidores PowerEdge são representados como série de servidores *xnxx* ou *yxnx*, em que:

- *x* denota números de zero a nove
- *n* denota a série do servidor
- *y* denota as letras M, R e T. As letras denotam o tipo de servidor da seguinte maneira: M = Modular; R = Rack; T = Torre

A tabela a seguir fornece informações sobre as várias séries de servidores PowerEdge e suas representações de modelo:

Tabela 30. Exemplos de servidor PowerEdge

Série de servidores	Representação do modelo do servidor	Exemplos de modelos de servidor
9	PowerEdge *x9xx*	PowerEdge 2900 Power Edge 6950
10	PowerEdge *yx0x*	PowerEdge M600 PowerEdge R300 Power Edge T105
11	PowerEdge *yx1x*	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
12	PowerEdge *yx2x*	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
13	PowerEdge *yx3x*	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730 PowerEdge FC630 PowerEdge T320
14ª	PowerEdge *yx4x*	PowerEdge R740 PowerEdge T640 PowerEdge M640 PowerEdge R7415 DSS 9620
15º	PowerEdge *yx5x*	

21

Solução de problemas

As seções seguintes proporcionam informações necessárias para solução de problemas que possam correr durante a instalação e o uso do SupportAssist Enterprise.

Tópicos:

- Como instalar o SupportAssist Enterprise
- Registro do SupportAssist Enterprise
- Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise
- Como fazer login no SupportAssist Enterprise
- Não foi possível adicionar o dispositivo
- Não foi possível adicionar o adaptador
- Não foi possível adicionar o Remote Collector
- Desconectado
- OMSA não instalado
- SNMP não configurado
- Há uma nova versão do OMSA disponível
- Não foi possível configurar o SNMP
- Não foi possível verificar a configuração de SNMP
- Não foi possível instalar o OMSA
- Não foi possível verificar a versão do OMSA
- OMSA não suportado
- Não foi possível acessar o dispositivo
- Não foi possível reunir informações do sistema
- Espaço em disco insuficiente para reunir informações do sistema
- Não foi possível exportar a coleta
- Não foi possível enviar informações do sistema
- Falha de autenticação
- Falha ao apagar Registro de eventos do sistema
- Modo de manutenção
- Atualização automática
- Não foi possível editar as credenciais do dispositivo
- Criação de caso automática
- Tarefas agendadas
- Serviços do SupportAssist Enterprise
- Não é possível visualizar as dicas de ferramentas no Mozilla Firefox
- Outros serviços
- Security (Segurança)
- Logs

Como instalar o SupportAssist Enterprise

Se tiver problemas ao instalar o SupportAssist Enterprise:

- Se o servidor estiver executando um sistema operacional de 64 bits:
- Certifique-se de que o servidor onde você está instalando o SupportAssist Enterprise não tenha nenhum outro aplicativo SupportAssist já instalado.
- Nos sistemas operacionais Windows, certifique-se de clicar com o botão direito do mouse no pacote do programa de instalação e selecionar **Executar como administrador** para iniciar a instalação.
- Nos sistemas operacionais Linux, certifique-se de que a permissão do arquivo do instalador esteja atualizada.
- Certifique-se de que você concorda em permitir que a Dell EMC salve suas informações de identificação pessoal (PII) na página **Contrato de licença** do assistente de instalação.

- Certifique-se de que o servidor onde você está instalando o SupportAssist Enterprise tenha conectividade com a Internet. Se o servidor conectar-se à Internet por meio de um servidor proxy, digite os detalhes do servidor proxy no assistente de instalação.

Registro do SupportAssist Enterprise

Se você tiver quaisquer problemas com o registro do SupportAssist Enterprise:

- Verifique se o servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado pode conectar-se à internet.
- Se o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado se conectar à Internet por meio de um servidor proxy, insira os detalhes do servidor proxy na página **Configurações** > **Configurações de proxy** do SupportAssist Enterprise.
- Verifique se as configurações de rede do servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado estão corretas.
- Certifique-se de que os detalhes de registo, como primeiro nome, sobrenome, endereço de e-mail e número de telefone, fornecidos por você, são válidos.
- Certifique-se de usar um teclado em inglês para digitar dados nos campos **Número de telefone**, **Número de telefone alternativo** e **Endereço de email**.
- Verifique se a porta 443 está aberta para comunicações de entrada e saída no firewall para acessar **https://apidp.dell.com** e **https://api.dell.com**.
- Execute o **Teste de conectividade da rede** e certifique-se de que a conectividade ao servidor SupportAssist seja bem-sucedida. Para obter instruções para executar o teste de conectividade, consulte Executar o teste de conectividade. Se o teste for bem-sucedido, feche o navegador da web, abra de novo a interface do usuário do SupportAssist Enterprise e tente registrar novamente.
- Tente registrar novamente após algum tempo.

Como abrir a interface do usuário do SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarefa

Se um erro `Problem starting the SupportAssist Service` for exibido quando você abrir a interface de usuário do SupportAssist Enterprise:

- Certifique-se de que você está conectado ao servidor com uma conta de usuário que possua os privilégios necessários para iniciar serviços do sistema.
- Tente reiniciar o **serviço Dell SupportAssist**. Para obter instruções para reiniciar o serviço SupportAssist, consulte Serviço SupportAssist .
- Verifique o arquivo de log, `application.log`, disponível em `<Unidade em que o SupportAssist Enterprise está instalad>:\Arquivos de Programa\Dell\SupportAssist\logs` (no Windows) ou `/opt/dell/supportassist/logs` (no Linux) para identificar o componente que não foi carregado.

Como fazer login no SupportAssist Enterprise

Sobre esta tarefa

Se você tiver quaisquer problemas ao fazer login no SupportAssist Enterprise:

- Verifique se a conta de usuário que você está utilizando para fazer login é membro dos grupos de usuário **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers**:
  - Abra um prompt de comando como administrador e digite os comandos: `net localgroup SupportAssistAdmins` e `net localgroup SupportAssistUsers`. Se a conta de usuário não estiver listada no grupo **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers**, adicione a conta de usuário a um dos grupos de usuário do SupportAssist Enterprise.
  - Se você deseja adicionar usuários aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise, abra um prompt de comando como administrador e digite os comandos a seguir:
    - `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add` — Para adicionar o Usuário 1 ao grupo de usuário **SupportAssistAdmins**.
    - `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add` — Para adicionar o Usuário 2 ao grupo de usuário **SupportAssistUsers**.
- Se você excluiu os grupos de usuário **SupportAssistAdmins** ou **SupportAssistUsers** manualmente, crie os grupos de usuário do SupportAssist Enterprise, depois adicione usuários a eles:

- Para criar grupos de usuários do SupportAssist Enterprise, abra um prompt de comando como administrador e digite os comandos:
  - `net localgroup SupportAssistAdmins /add` — Para criar o grupo de usuários **SupportAssistAdmins**.
  - `net localgroup SupportAssistUsers /add` — Para criar o grupo de usuários **SupportAssistUsers**.
- Para adicionar usuários aos grupos de usuários do SupportAssist Enterprise, abra um prompt de comando como administrador e digite os comandos:
  - `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add` — Para adicionar o Usuário 1 ao grupo de usuário **SupportAssistAdmins**.
  - `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add` — Para adicionar o Usuário 2 ao grupo de usuário **SupportAssistUsers**.
- Verifique se o **serviço Dell SupportAssist** está sendo executado. Para obter instruções para verificação de status do serviço SupportAssist, consulteServiço SupportAssist.

Não foi possível adicionar o dispositivo

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

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

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

- Certifique-se de que o modelo do dispositivo seja suportado. Para obter uma lista completa de modelos de dispositivos suportados, consulte a *Matriz de Suporte do Dell SupportAssist Enterprise Versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.
- Verifique se os pré-requisitos para adicionar o dispositivo foram atendidos. Para obter informações sobre os pré-requisitos para adicionar um dispositivo, consulte Como adicionar dispositivos.
- Verifique se dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Verifique se as credenciais do dispositivo (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.
- Se a mensagem de erro informar que o dispositivo não pôde ser adicionado dentro do limite de tempo predefinido, tente adicionar o dispositivo novamente.
- Se o nível de criptografia do dispositivo for maior do que 128 bits, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Reduza o nível de criptografia para 128 bits.
  - No servidor que está executando o SupportAssist Enterprise, o Java Cryptography Extension (JCE) Unlimited Strength Jurisdiction Policy Files deve ser instalado no Java Development Kit (JDK) ou Java Runtime Environment (JRE). Para obter mais informações sobre o arquivo JCE Unlimited arquivo, visite Oracle.com.

Servidores

- Se você está adicionando um servidor fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Windows:
  - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de administrador sobre o dispositivo.
  - Verifique se o serviço Windows Management Instrumentation (WMI) está em execução no dispositivo.
  - Se o problema persistir, leia as instruções na documentação técnica “Securing a Remote WMI Connection” (Como proteger uma conexão remota da WMI) no site msdn.microsoft.com.
- Se você está adicionando um servidor fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Linux:
  - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de usuário de raiz, superusuário ou usuário sudo sobre o dispositivo. Se você fornecer o nome de usuário e a senha de um usuário sudo, certifique-se de que o usuário sudo esteja configurado para o SupportAssist Enterprise. Consulte Configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise (Linux).
  - Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.
  - Verifique se a autenticação de senha do SSH está ativada (padrão).

- Se adicionar um servidor fornecendo os detalhes do iDRAC (monitoramento sem agente), certifique-se de que o iDRAC tenha uma licença Enterprise ou Express instalada. Para obter informações sobre a aquisição e instalação de uma licença Enterprise ou Express, consulte a seção "Gerenciando licenças" no *Guia do usuário do iDRAC* em www.dell.com/idracmanuals.
- Se a mensagem de erro informar que o SupportAssist Enterprise não foi capaz adicionar o dispositivo porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definida para 256 bits ou mais:

  1. Baixe o Zulu Cryptographic Extension Kit disponível no site dos sistemas Azul.
  2. Extraia o arquivo baixado.
  3. Copie os arquivos `local_policy.jar` e `US_export_policy.jar` e cole-os no seguinte local no sistema onde o SupportAssist Enterprise está instalado:
     - No Windows: `<Unidade onde está instalado o SupportAssist Enterprise>:\Arquivos de Programa \Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
     - No Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
  4. Reinicie o serviço SupportAssist e repita novamente.

Armazenamento

Se o dispositivo for um storage array Série PS:

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

Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento Série SC:

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

Se o dispositivo for um dispositivo NAS FluidFS, assegure que o serviço SSH esteja em execução no dispositivo.

Rede

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

Chassi

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

Software

- Para solucionar problemas com a coleta HITKIT:
  - Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no sistema.
  - Certifique-se de que você tenha credenciais raiz para a conexão SSH. O SupportAssist Enterprise usa o protocolo SSH para se conectar ao sistema.
- Para solucionar problemas com o dispositivo SAN HQ:
  - Verifique os detalhes da instalação do dispositivo Dell SAN Headquarters na entrada do registro: **HKLM\SOFTWARES\ \PerformanceMonitor**.
  - Certifique-se de que o valor do atributo do tipo de instalação seja "full" e o atributo logdir tenha um valor.
  - Certifique-se de que os serviços WMI e EQLPerfX estejam em execução no dispositivo.

Solução

- Certifique-se de que está conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- Certifique-se de que o dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Certifique-se de que porta 443 está aberta no dispositivo.
- Certifique-se de que a versão de firmware 4.x ou posterior está instalada no dispositivo para a coleta de informações do sistema.

- Verifique se as credenciais da conta designada (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.

Máquina virtual

- Certifique-se de que está conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- Certifique-se de que o sistema que hospeda a máquina virtual possa ser acessado a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Certifique-se de que as portas e os protocolos necessários estejam ativados na rede. Consulte Requisitos porta de rede.

Não foi possível adicionar o adaptador

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

- Verifique se o servidor ao qual você deseja adicionar o adaptador está acessível a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Certifique-se de que o sistema no qual você deseja configurar o adaptador tenha mais de 500 MB de espaço livre em disco para a instalação do adaptador.
- Verifique se a porta 135 está aberta no sistema no qual você deseja configurar o adaptador.
- Para configurar um adaptador OpenManage Essentials (OME), o sistema no qual você deseja configurar o adaptador precisa estar executando o OpenManage Essentials versão 2.5 ou posterior.
- Para configurar o adaptador Microsoft System Center Operations Manager (SCOM), o Dell EMC Server Management Pack Suite versão 7.x para Microsoft System Center Operations Manager e System Center Essentials precisa estar instalado no sistema.
- Certifique-se de que o Microsoft .NET Framework 4,5 esteja instalado no sistema no qual você deseja configurar o adaptador.
- Certifique-se de que o adaptador não esteja já instalado no servidor no qual você está tentando configurar o adaptador.
- Localize o `arquivo appconfig.properties` na pasta config e, em seguida, aumente o valor do tempo limite para adapter.websocket.timeout. O tempo padrão é de 5 segundos e o tempo máximo é de 1 minuto.
- Certifique-se de que o arquivo `SupportAssist_RestError .xml` não está presente em `C: \ProgramData` no sistema onde o OpenManage Essentials está instalado.

Não foi possível adicionar o Remote Collector

Se a página **Remote Collectors** exibir o status **Não foi possível adicionar o Remote Collector**:

- Verifique se o servidor ao qual você quer adicionar o Remote Collector precisa estar acessível a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Certifique-se de que o sistema no qual você deseja configurar o Remote Collector tenha mais de 500 MB de espaço livre em disco para a instalação do Remote Collector.
- Verifique se a porta 135 está aberta no sistema no qual você deseja configurar o Remote Collector.
- Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise não esteja instalado anteriormente no servidor no qual você deseja adicionar o Remote Collector.
- Certifique-se de que o Remote Collector não esteja já instalado no servidor no qual você está tentando configurar o Remote Collector.

Desconectado

Um status **Desconectado** pode ser exibido na área do cabeçalho se o servidor que executa o SupportAssist Enterprise não conseguir se conectar a um adaptador ou ao Remote Collector que você configurou. Quando esse problema ocorre, um status **Desconectado** também é exibido nas páginas **Adaptadores** ou **Remote Collectors**, dependendo do status da conectividade do SupportAssist Enterprise com um adaptador ou Remote Collector. Se o status **Desconectado** for exibido:

- Certifique-se de que o servidor no qual você configurou o adaptador ou o Remote Collector esteja acessível a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Para os Remote Collectors, certifique-se de que o serviço **Dell EMC SupportAssist Enterprise** esteja executando no servidor no qual você configurou o Remote Collector.

- Para os adaptadores, certifique-se de que o **Adaptador Dell EMC SupportAssist Enterprise OME** ou o **Adaptador Dell EMC SupportAssist Enterprise SCOM** esteja executando no servidor no qual você configurou o adaptador.
- Certifique-se de que a porta 5700 esteja aberta no servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Para o adaptador OpenManage Essentials, se você tiver adicionado o adaptador usando sua conta de serviço, tente excluir o arquivo `REST_Error .xml` disponível em `<unidade do sistema> : \ProgramData` e, em seguida, sincronize manualmente o adaptador.

OMSA não instalado

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

- Instale o OMSA no dispositivo usando a opção **Instalar/Atualizar o OMSA**. Consulte Instalar ou fazer upgrade do OMSA usando o SupportAssist Enterprise.
- Se não for possível concluir a instalação do OMSA com sucesso, mesmo após várias tentativas, faça login no dispositivo, faça download manualmente e instale a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Para obter informações sobre as versões recomendadas do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.

SNMP não configurado

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

- Defina as configurações de SNMP do dispositivo usando a opção **Configurar SNMP**. Consulte Configurar as definições do SNMP usando o SupportAssist Enterprise.
- Se a configuração do SNMP não pode ser concluída com sucesso mesmo depois de repetidas tentativas, faça login no dispositivo e defina manualmente as configuraões de SNMP. Para obter instruções para definir manualmente as configurações do SNMP:
  - Para um servidor ou hypervisor que você tenha adicionado no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do sistema operacional: Configurar manualmente o destino de alerta de um servidor.
  - Para um servidor que você tenha adicionado no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do iDRAC: Configurar manualmente o destino de alerta de um iDRAC usando a interface da web.

Há uma nova versão do OMSA disponível

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

- Instale o OMSA no dispositivo usando a opção **Instalar/Atualizar o OMSA**. Consulte Instalar ou fazer upgrade do OMSA usando o SupportAssist Enterprise.
- Se não for possível concluir a instalação do OMSA com sucesso, mesmo após várias tentativas, faça login no dispositivo, faça download manualmente e instale a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Para obter informações sobre as versões recomendadas do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.

Não foi possível configurar o SNMP

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

- Verifique se as configurações de rede estão corretas.
- Certifique-se de que a porta SNMP (162) está aberta.
- Verifique se as configurações do firewall estão corretas.
- Ajuste as configurações do SNMP do dispositivo usando a opção **Configurar SNMP**. Consulte Configurar as definições do SNMP usando o SupportAssist Enterprise.

Se a configuração do SNMP continuar a não ter sucesso, você pode configurar o SNMP manualmente. Para obter instruções para definir manualmente as configurações do SNMP:

- Para um servidor ou hypervisor que você tenha adicionado no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do sistema operacional: Configurar manualmente o destino de alerta de um servidor.

- Para um servidor que você tenha adicionado no SupportAssist Enterprise usando o endereço IP do iDRAC: Configurar manualmente o destino de alerta de um iDRAC usando a interface da web.

Não foi possível verificar a configuração de SNMP

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

- Veja se o DNS está configurado corretamente.
- Certifique-se de que a porta SNMP (162) está aberta.
- Verifique se as configurações do firewall estão corretas.
- Ajuste as configurações do SNMP do dispositivo usando a opção **Configurar SNMP**. Consulte Configurar as definições do SNMP usando o SupportAssist Enterprise.
- Se o servidor estiver executando um sistema operacional Linux, reinicie o serviço snmpdtrapd.

Não foi possível instalar o OMSA

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

- Verifique se dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Verifique se as credenciais do dispositivo (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.
- Se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Windows:
  - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de administrador sobre o dispositivo.
  - Reinicie o serviço Windows Management Instrumentation (WMI) no servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado e o dispositivo remoto.
  - Apague os arquivos disponíveis na pasta `<Unidade do sistema>:\Windows\temp` no servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Se o dispositivo estiver executando um sistema operacional Linux:
  - Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.
  - Verifique se a autenticação de senha do SSH está ativada (padrão).
  - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de usuário de raiz, superusuário ou usuário sudo sobre o dispositivo. Se você fornecer o nome de usuário e a senha de um usuário sudo, certifique-se de que o usuário sudo esteja configurado para o SupportAssist Enterprise. Consulte Configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise (Linux).
  - Certifique-se de que o dispositivo tenha todas as dependências necessárias do OMSA instaladas. Para mais informações sobre as dependências do OMSA, consulte a seção "Requisitos de habilitação remota" no *Guia de instalação do OpenManage Server Administrator* em DellTechCenter.com/OMSA.
- Tente refazer a instalação do OMSA. Consulte Instalar ou fazer upgrade do OMSA usando o SupportAssist Enterprise.
- Se não for possível concluir a instalação do OMSA com sucesso, mesmo após várias tentativas, faça login no dispositivo, faça download manualmente e instale a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Para obter informações sobre as versões recomendadas do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.

NOTA: Não é possível atualizar de uma versão de 32 bits do OMSA para uma versão de 64 bits do OMSA. Nesse cenário, você precisa desinstalar a versão existente do OMSA e instalar o OMSA por usando o SupportAssist Enterprise. Para obter as instruções sobre como instalar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise, consulte Instalar ou fazer upgrade do OMSA usando o SupportAssist Enterprise..

Não foi possível verificar a versão do OMSA

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

- Clique no link do status de erro na coluna **Status** na página **Dispositivos** para ver as possíveis etapas de resolução.
- Execute o teste de conectividade e certifique-se de que a conectividade ao servidor FTP da Dell EMC seja bem-sucedida. Consulte Realizar o teste de conectividade.
- Assegure que os serviços OMSA estão em execução no dispositivo.
- Tente refazer a instalação do OMSA. Consulte Instalar ou fazer upgrade do OMSA usando o SupportAssist Enterprise.

- Se não for possível concluir a instalação do OMSA com sucesso, mesmo após várias tentativas, faça login no dispositivo, faça download manualmente e instale a versão recomendada do OMSA no dispositivo. Para obter informações sobre as versões recomendadas do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.

OMSA não suportado

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

- Faça login no dispositivo e desinstale a versão existente do OMSA.
- Instale o OMSA no dispositivo usando a opção **Instalar/Atualizar o OMSA**. Consulte Instalar ou fazer upgrade do OMSA usando o SupportAssist Enterprise.

Não foi possível acessar o dispositivo

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

- Clique no link do status de erro na coluna **Status** na página **Dispositivos** para ver as possíveis etapas de resolução.
- Verifique se o dispositivo está ligado e conectado à rede.
- Certifique-se de que as portas de rede necessárias estejam abertas no dispositivo.
- Se você adicionou o dispositivo no SupportAssist Enterprise, fornecendo o endereço IP do dispositivo, verifique se o endereço IP do dispositivo foi alterado. O endereço IP pode mudar toda vez que o dispositivo é reiniciado, se o dispositivo estiver configurado para obter um endereço IP dinâmico.
- Se o endereço IP do dispositivo foi alterado:
  - Excluir o dispositivo do SupportAssist Enterprise. Consulte Excluir um dispositivo.
  - Adicione novamente o dispositivo. Consulte Como adicionar dispositivos.

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

Não foi possível reunir informações do sistema

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

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

Servidores

- Se você está adicionando um dispositivo fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Windows:
  - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de administrador sobre o dispositivo.
  - Verifique se o serviço Windows Management Instrumentation (WMI) está em execução no dispositivo.
  - Se o problema persistir, leia as instruções na documentação técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Como proteger uma conexão remota da WMI) no site msdn.microsoft.com.
- Se você está adicionando um dispositivo fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Linux:
  - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de usuário de raiz, superusuário ou usuário sudo sobre o dispositivo. Se você fornecer o nome de usuário e a senha de um usuário sudo, certifique-se de que o usuário sudo esteja configurado para o SupportAssist Enterprise. Consulte Configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise.
  - Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.
  - Verifique se a autenticação de senha do SSH está ativada (padrão).

- Certifique-se de que o OpenSSL esteja atualizado. Para mais informações, consulte a solução para a *vulnerabilidade de CCS injection do OpenSSL (CVE-2014-0224)* disponível no site de suporte do sistema operacional.
- Se adicionar um dispositivo fornecendo os detalhes do iDRAC (monitoramento sem agente), certifique-se de que o iDRAC tenha uma licença Enterprise ou Express instalada. Para obter informações sobre a aquisição e instalação de uma licença Enterprise ou Express, consulte a seção "Gerenciando licenças" no *Guia do usuário do iDRAC* em www.dell.com/idracmanuals.
- Se a mensagem de erro que indica que o SupportAssist Enterprise não consegue reunir informações do sistema do dispositivo porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definido como 256 bits ou mais:
  1. Baixe o Zulu Cryptographic Extension Kit disponível no site dos sistemas Azul.
  2. Extraia o arquivo baixado.
  3. Copie os arquivos `local_policy.jar` e `US_export_policy.jar` e cole-os no seguinte local no sistema onde o SupportAssist Enterprise está instalado:
     - No Windows: `<Unidade onde está instalado o SupportAssist Enterprise>:\Arquivos de Programa \Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
     - No Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
  4. Reinicie o serviço SupportAssist e repita novamente.

Depois de solucionar o problema subjacente, inicie manualmente a coleta e o carregamento de informações sobre o sistema. Consulte Iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo.

Hipervisores

Para dispositivos que executam VMware ESX e ESXi:

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

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

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

Armazenamento

Se o dispositivo for um storage array Série PS:

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

Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento Série SC:

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

Se o dispositivo for um dispositivo NAS FluidFS, assegure que o serviço SSH esteja em execução no dispositivo.

Rede

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

Chassi

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

Software

- Para solucionar problemas com a coleta HITKIT:
  - Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no sistema.
  - Certifique-se de que você tenha credenciais raiz para a conexão SSH. O SupportAssist Enterprise usa o protocolo SSH para se conectar ao sistema.
- Para solucionar problemas com o dispositivo SAN HQ:
  - Verifique os detalhes da instalação do dispositivo Dell SAN Headquarters na entrada do registro: **HKLM\SOFTWARES\ \PerformanceMonitor**.
  - Certifique-se de que o valor do atributo do tipo de instalação seja "full" e o atributo logdir tenha um valor.
  - Certifique-se de que os serviços WMI e EQLPerfX estejam em execução no dispositivo.

Solução

- Certifique-se de que o dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Certifique-se de que porta 443 está aberta no dispositivo.
- Certifique-se de que a versão de firmware 4.x ou posterior está instalada no dispositivo para a coleta de informações do sistema.

Máquina virtual

- Certifique-se de que está conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- Certifique-se de que o sistema que hospeda a máquina virtual possa ser acessado a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Certifique-se de que as portas e os protocolos necessários estejam ativados na rede. Consulte Requisitos porta de rede.

Espaço em disco insuficiente para reunir informações do sistema

Se um dispositivo exibir um status **Espaço em disco insuficiente para reunir informações do sistema**, certifique-se de que o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado tenha espaço livre suficiente na unidade `C:\`.

Não foi possível exportar a coleta

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

- Clique no link do status de erro na coluna **Status** para ver as possíveis etapas de resolução.
- Inicie manualmente a coleta e o upload de informações do sistema. Consulte Iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo.

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

Não foi possível enviar informações do sistema

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

- Clique no link do status de erro na coluna **Status** para ver as possíveis etapas de resolução.
- Verifique se o servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado é capaz de conectar-se à internet.
- Se o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado se conectar à Internet por meio de um servidor proxy, certifique-se de que as definições de proxy no SupportAssist Enterprise estão configuradas. Consulte Definir configurações do servidor proxy.
- Execute o teste de conectividade da rede e certifique-se de que a conectividade ao servidor de upload da Dell EMC seja bem-sucedida. Consulte Realizar o teste de conectividade.

- Se o dispositivo estiver associado a um Coletor remoto, verifique se o sistema remoto onde o Coletor remoto está configurado tem conectividade com a Internet.
- Certifique-se de que o arquivo de coleta não contém nenhuma ameaça potencial como vírus ou malware.

Depois de solucionar o problema subjacente, inicie manualmente a coleta e o carregamento de informações sobre o sistema. Consulte Iniciar a coleta de informações do sistema a partir de um único dispositivo.

Falha de autenticação

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

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

Servidor

- Se você adicionou o dispositivo fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Windows:
  - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de administrador sobre o dispositivo.
  - Verifique se o serviço WMI está em execução no dispositivo.
  - Se o problema persistir, leia as instruções na documentação técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Como proteger uma conexão remota da WMI) no site msdn.microsoft.com.
- Se você adicionou o dispositivo fornecendo detalhes do sistema operacional (monitoramento baseado no agente) e o dispositivo está executando um sistema operacional Linux:
  - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de usuário de raiz, superusuário ou usuário sudo sobre o dispositivo. Se você fornecer o nome de usuário e a senha de um usuário sudo, certifique-se de que o usuário sudo esteja configurado para o SupportAssist Enterprise. Consulte Configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise (Linux).
  - Verifique se o serviço SSH está em execução no dispositivo.
  - Verifique se a autenticação de senha do SSH está ativada (padrão).

Armazenamento

Se o dispositivo for um storage array Série PS:

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

Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento Série SC:

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

Se o dispositivo for um dispositivo NAS FluidFS, assegure que o serviço SSH esteja em execução no dispositivo.

Rede

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

Chassi

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

Software

- Para solucionar problemas com a coleta HITKIT:

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

- Para solucionar problemas com o dispositivo SAN HQ:
  - Verifique os detalhes da instalação do dispositivo Dell SAN Headquarters na entrada do registro: **HKLM\SOFTWARES\ \PerformanceMonitor**.
  - Certifique-se de que o valor do atributo do tipo de instalação seja "full" e o atributo logdir tenha um valor.
  - Certifique-se de que os serviços WMI e EQLPerfX estejam em execução no dispositivo.

Solução

- Certifique-se de que o dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Certifique-se de que porta 443 está aberta no dispositivo.
- Certifique-se de que a versão de firmware 4.x ou posterior está instalada no dispositivo para a coleta de informações do sistema.
- Verifique se as credenciais da conta designada (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.

Máquina virtual

- Certifique-se de que está conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- Certifique-se de que o sistema que hospeda a máquina virtual possa ser acessado a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Certifique-se de que as portas e os protocolos necessários estejam ativados na rede. Consulte Requisitos porta de rede.

Falha ao apagar Registro de eventos do sistema

Se o dispositivo exibir um status **Falha na limpeza do log de eventos do sistema**, certifique-se de que os seguintes requisitos estão satisfeitos e depois tente limpar o registro de eventos do sistema novamente:

- O dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Se o dispositivo for um membro de um domínio, certifique-se de que o nome do host do dispositivo foi adicionado no servidor DNS.
- As credenciais que forneceu para dispositivo no SupportAssist Enterprise estão corretas.
- As credenciais que você forneceu para o dispositivo no SupportAssist Enterprise têm privilégios de administrador.
- Se você tiver adicionado o dispositivo no SupportAssist Enterprise com o endereço IP do sistema operacional, verifique se os seguintes requisitos são satisfeitos, dependendo do sistema operacional que está em execução no dispositivo:
  - No Windows, o serviço WMI está em execução no dispositivo e o firewall permite a comunicação com o WMI.
  - Para o Linux, o serviço SSH está em execução no dispositivo e o firewall permite a comunicação SSH.
- Se você tiver adicionado o dispositivo no SupportAssist Enterprise com o endereço IP do iDRAC, o serviço WS-MAN está em execução no dispositivo.

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

- Limpar o log de eventos do sistema usando o iDRAC
- Limpar o log de eventos do sistema usando o OMSA

Limpar o log de eventos do sistema usando o iDRAC

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

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

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

Etapas

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

Limpar o log de eventos do sistema usando o OMSA

Pré-requisitos

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

Sobre esta tarefa

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

NOTA: Se você quiser limpar o log de eventos do sistema usando a CLI, faça log-in no dispositivo e execute o seguinte comando a partir de um prompt de comando (no Windows) ou terminal (Linux): `omconfig system esmlog action=clear`

NOTA: Se o dispositivo estiver executando o VMware ESX, faça login no OMSA a partir de outro dispositivo remoto usando a opção Server Administrator Managed System Login e, em seguida, execute as etapas a seguir.

Etapas

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

Modo de manutenção

Se um dispositivo exibir o status **Modo de manutenção**:

- Certifique-se de que o problema com o dispositivo foi resolvido.
- Se for necessário mais tempo para resolver o problema, você pode colocar o dispositivo no modo de manutenção manual. Consulte Habilitar ou desabilitar o modo de manutenção no nível do dispositivo.
- Se necessário, você pode colocar o SupportAssist Enterprise em modo de manutenção. Consulte Habilitar ou desabilitar o modo de manutenção no nível global.

Atualização automática

Se a atualização automática do SupportAssist Enterprise, dos arquivos de suporte do produto ou dos arquivos de política for mal-sucedida:

1. Execute o teste de conectividade da rede e certifique-se de que a conectividade ao servidor FTP seja bem-sucedida. Consulte Realizar o teste de conectividade.
2. Clique no banner **Atualização disponível** e tente instalar a atualização novamente.

Não foi possível editar as credenciais do dispositivo

Se for exibida uma mensagem de erro informando que para o SupportAssist Enterprise **Não foi possível enviar informações do sistema** de um dispositivo:

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

Servidores

- Se você estiver editando as credenciais de um dispositivo que executa sistema operacional Windows:
  - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de administrador sobre o dispositivo.
  - Verifique se o serviço Windows Management Instrumentation (WMI) está em execução no dispositivo.
  - Se o problema persistir, leia as instruções na documentação técnica "Securing a Remote WMI Connection" (Como proteger uma conexão remota da WMI) no site msdn.microsoft.com.
- Se você estiver editando as credenciais de um dispositivo que executa sistema operacional Linux:
  - Verifique se as credenciais que você forneceu têm direitos de usuário de raiz, superusuário ou usuário sudo sobre o dispositivo. Se você fornecer o nome de usuário e a senha de um usuário sudo, certifique-se de que o usuário sudo esteja configurado para o SupportAssist Enterprise. Consulte Configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise (Linux).
  - Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no dispositivo.
  - Verifique se a autenticação de senha do SSH está ativada (padrão).
- Se a mensagem de erro informar que o SupportAssist Enterprise não foi capaz editar as credenciais do dispositivo porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definida para 256 bits ou mais:
  1. Baixe o Zulu Cryptographic Extension Kit disponível no site dos sistemas Azul.
  2. Extraia o arquivo baixado.
  3. Copie os arquivos `local_policy.jar` e `US_export_policy.jar` e cole-os no seguinte local no sistema onde o SupportAssist Enterprise está instalado:
     - No Windows: `<Unidade onde está instalado o SupportAssist Enterprise>:\Arquivos de Programa \Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
     - No Linux: `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
  4. Reinicie o serviço SupportAssist e repita novamente.

Armazenamento

Se o dispositivo for um storage array Série PS:

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

Se o dispositivo for uma matriz de armazenamento Série SC:

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

Se o dispositivo for um dispositivo NAS FluidFS, assegure que o serviço SSH esteja em execução no dispositivo.

Rede

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

Chassi

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

Software

- Para solucionar problemas com a coleta HITKIT:
  - Verifique se o serviço Secure Shell (SSH) está em execução no sistema.
  - Certifique-se de que você tenha credenciais raiz para a conexão SSH. O SupportAssist Enterprise usa o protocolo SSH para se conectar ao sistema.
- Para solucionar problemas com o dispositivo SAN HQ:

- Verifique os detalhes da instalação do dispositivo Dell SAN Headquarters na entrada do registro: **HKLM\SOFTWARES\ \PerformanceMonitor**.
- Certifique-se de que o valor do atributo do tipo de instalação seja "full" e o atributo logdir tenha um valor.
- Certifique-se de que os serviços WMI e EQLPerfX estejam em execução no dispositivo.

Solução

- Certifique-se de que o dispositivo pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Verifique se as credenciais da conta designada (nome de usuário e senha) que você forneceu estão corretas.

Máquina virtual

- Certifique-se de que está conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Como conceder privilégios elevados ou administrativos aos usuários.
- Certifique-se de que o sistema que hospeda a máquina virtual possa ser acessado a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Certifique-se de que as portas e os protocolos necessários estejam ativados na rede. Consulte Requisitos porta de rede.

Criação de caso automática

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

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

- Certifique-se de que o dispositivo seja um servidor, armazenamento, comutador de rede ou chassi.
- Certifique-se de que o monitoramento esteja ativado para o dispositivo no SupportAssist Enterprise. Consulte Habilitar ou desabilitar o monitoramento de um dispositivo.
- Certifique-se de que o dispositivo está configurado para encaminhar alertas ao servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
- Execute o teste de conectividade da rede e certifique-se de que a conectividade ao servidor SupportAssist seja bem-sucedida. Consulte Realizar o teste de conectividade.
- Execute o teste de criação de casos e certifique-se de que o status **Pronto para criar casos** seja exibido. Consulte Testar a funcionalidade de criação de caso.
- Confira o arquivo `application.log` disponível em `<Unidade em que o SupportAssist Enterprise está instalado>:\Arquivos de Programa\Dell\SupportAssist\logs` (no Windows) ou `/opt/dell/supportassist/logs` (no Linux) para identificar se o alerta foi recebido com êxito pelo SupportAssist Enterprise.
- Se o dispositivo foi inventariado por meio de um adaptador OpenManage Essentials, certifique-se de que o dispositivo esteja configurado para encaminhar alertas para o servidor em que o OpenManage Essentials está instalado.

Tarefas agendadas

Se a hora ou fuso horário do sistema no qual o SupportAssist Enterprise está instalado for alterada, todas as tarefas agendadas incorporadas e definidas pelo usuário não funcionarão como esperado. Exemplos de tarefas agendadas incluem o seguinte:

- Coleta periódica de informações do sistema de dispositivos monitorados
- Upload de informações de inventário de dispositivos para a Dell EMC
- Notificações por e-mail de teste de de conectividade
- Upload de logs do aplicativo
- Upload da tabela de alertas
- Upload de detahes do adaptador e do Coletor Remoto
- Revalidação do adaptador
- Sincronização do adaptador

Para resolver esse problema, reinicie o **Serviço Dell SupportAssist**.

Serviços do SupportAssist Enterprise

O SupportAssist Enterprise tem dois serviços que são executados em segundo plano: **Dell EMC SupportAssist Enterprise** e **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB**. Se o aplicativo SupportAssist Enterprise não responder apropriadamente, certifique-se de que:

Etapas

1. No servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado, verifique se os serviços do SupportAssist Enterprise estão em execução. Para obter informações sobre como verificar o status dos serviços do SupportAssist Enterprise, consulte Verificar status dos serviços do SupportAssist Enterprise (Windows) ou Verificar status dos serviços do SupportAssist Enterprise (Linux).
2. Se os serviços não iniciarem ou não for possível iniciá-los, abra o arquivo de log do aplicativo SupportAssist Enterprise mais recente (`application.log`) e, em seguida, procure pelo texto com um carimbo de data/hora de quando você tentou iniciar os serviços. O arquivo de log pode conter uma mensagem indicando quaisquer erros de inicialização de interface de usuário e diagnósticos possíveis do problema.

   NOTA: Você pode acessar o arquivo de log do aplicativo SupportAssist Enterprise (`application.log`) no seguinte local, de acordo com o sistema operacional:

   - **No Windows - `<unidade onde está instalado o SupportAssist Enterprise> : \Arquivos de Programa\Dell\SupportAssist\logs`**
   - **No Linux — `/opt/dell/supportassist/logs`**
3. Para verificar se o aplicativo SupportAssist Enterprise pode se conectar ao servidor do SupportAssist Enterprise hospedado pela Dell EMC, realize o teste de conectividade. Consulte Realizar o teste de conectividade.
   - Se o servidor estiver respondendo, é exibida uma mensagem de êxito na interface do usuário. Se não estiver, o servidor pode estar fora de alcance. Se este for o cenário, verifique o arquivo `application.log` para encontrar mais detalhes. Se não houver detalhes perceptíveis no arquivo de log, e se o servidor estiver fora de alcance, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
   - Se a comunicação for bem-sucedida, mas não houver atualizações de dados, o aplicativo SupportAssist Enterprise pode estar se identificando com uma ID que o servidor desconhece. Se este for o cenário, verifique o arquivo `application.log` para encontrar mais detalhes. O arquivo de log pode conter uma mensagem informando que o aplicativo SupportAssist Enterprise não foi reconhecido. Se o aplicativo SupportAssist Enterprise não for reconhecido pelo servidor do SupportAssist, desinstale e reinstale o aplicativo SupportAssist Enterprise.

Verificar o status dos serviços do SupportAssist Enterprise no Windows

Para verificar o status dos serviços do SupportAssist Enterprise em sistemas operacionais Windows:

Etapas

1. No servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado, clique em **Iniciar** > **Executar**.
   A caixa de diálogo **Executar** é exibida.
2. Digite `services.msc` e, em seguida, clique em **OK**.
   Os **Serviços** Microsoft Management Console (MMC) são exibidos.
3. Verifique se os serviços **Dell EMC SupportAssist Enterprise** e **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB** exibem o status como **Em execução**.
4. Se os serviços não estiverem em execução, clique com o botão direito do mouse em cada serviço e selecione **Iniciar**.

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

   NOTA: Para verificar se o serviço do adaptador está em execução, verifique o status do serviço do Adaptador Dell EMC SupportAssist Enterprise OME ou do Adaptador Dell EMC SupportAssist Enterprise SCOM no servidor no qual você configurou o adaptador.

   NOTA: Para verificar se o serviço do Remote Collector está em execução, verifique o status do serviço do Dell EMC SupportAssist Enterprise ou do Dell EMC SupportAssist Enterprise DB no servidor no qual você configurou o Remote Collector.

Verificar o status dos serviços do SupportAssist Enterprise no Linux

Para verificar o status dos serviços do SupportAssist Enterprise em sistemas operacionais Linux:

Etapas

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

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

Verificar o status dos serviços do SupportAssist Enterprise no Ubuntu e Debian

Para verificar o status dos serviços do SupportAssist Enterprise em sistemas operacionais Ubunto e Debian:

Etapas

1. Abra a janela do terminal no sistema no qual o SupportAssist Enterprise está instalado.
2. Digite `systemctl status supportassist.service` e pressione Enter.
   O status do serviço do Dell EMC Enterprise SupportAssist Enterprise é exibido.
3. Digite `systemctl status supportassistdatabase.service` e pressione Enter.
   O status do serviço DB do Dell EMC Enterprise SupportAssist Enterprise é exibido.

   NOTA: Se o seu sistema estiver executado o serviço, `Systemd`, o serviço Dell EMC SupportAssist Enterprise e o serviço Dell EMC SupportAssist Enterprise DB podem não exibir o status correto.
4. Se os serviços não estiverem em execução, digite `systemctl start <service name>.service` e pressione Enter.
5. Para interromper os serviços, digite `systemctl stop <service name>.service` e pressione Enter.
6. Para reiniciar os serviços, digite `systemctl restart <service name>.service` e pressione Enter.

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

Não é possível visualizar as dicas de ferramentas no Mozilla Firefox

Sobre esta tarefa

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

Etapas

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

Outros serviços

Para adicionar um dispositivo e executar outras operações no dispositivo, o SupportAssist Enterprise requer que os seguintes serviços estejam instalados e em execução no dispositivo:

- Serviço WMI (em dispositivos que executam sistema operacional Windows)
- Serviço SSH (em dispositivos que executam sistema operacional Linux)

Se os serviços não estiverem instalados ou em execução, será exibida uma mensagem de erro no SupportAssist Enterprise. As seções a seguir fornecem informações sobre como verificar o status do serviço e reiniciar o serviço (se necessário).

Serviço WMI

Para verificar o status do serviço WMI e iniciar o serviço (se necessário):

1. Clique em **Iniciar** > **Executar**. A caixa de diálogo **Executar** é exibida.
2. Digite `services.msc`, depois clique em **OK**. O **Serviço** Microsoft Management Console (MMC) é exibido.
3. Na lista de serviços, verifique o status do serviço **Windows Management Instrumentation**. Se o serviço estiver em execução, o status é exibido como **Executando**.
4. Se o serviço não exibir um status **Executando**, clique com o botão direito em **Windows Management Instrumentation** e depois em **Iniciar**.

Serviço SSH

Você pode usar os seguintes comandos para verificar o status do serviço WMI e iniciar o serviço (se necessário):

- `service sshd status` — Exibe o status do serviço SSH.
- `service sshd start` — Inicia o serviço SSH.

Security (Segurança)

Se os links **Editar credenciais** ou **Iniciar coleta** continuarem desativados mesmo depois de selecionar um dispositivo na página **Dispositivos**, verifique se você está conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos. Consulte Grupos de usuários do SupportAssist Enterprise e Como conceder privilégios elevados ou administrativos a usuários.

Logs

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

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

22

Interface do usuário do SupportAssist Enterprise

A interface do usuário do SupportAssist Enterprise contém as seguintes guias:

- **Casos** — Exibe os casos de suporte que estão presentes para os dispositivos que você adicionou no SupportAssist Enterprise.
- **Dispositivos** — Exibe os dispositivos que você adicionou no SupportAssist Enterprise e seus status. Você pode apontar para a guia **Dispositivos** e clicar nas opções disponíveis para acessar estas páginas:
  - Gerenciar grupos de dispositivos — Permite que você crie e gerencie grupos de dispositivos.
  - Gerenciar regras para detecção de dispositivos - Permite criar regras de detecção de dispositivos.
  - Gerenciar credenciais — Permite que você forneça as credenciais para os tipos de dispositivo.
    - Credenciais de conta — Permitem a conexão aos dispositivos remotos e a coleta de informações do sistema.
    - Perfis de credenciais — Permitem que você aplique um conjunto de credenciais em um dispositivo ou grupo de dispositivos, em vez de inserir as credenciais de cada dispositivo manualmente.
- **Coletas** — Exibe a lista de coletas que foram realizadas com êxito.
- **Extensões** — Permite que você configure adaptadores e coletores remotos.
- **Configurações** — Permite configurar as opções disponíveis no SupportAssist Enterprise. Você pode apontar para a guia **Configurações** e clicar nas opções disponíveis para acessar estas páginas:
  - Configurações de proxy — Permite definir as configurações do servidor proxy no SupportAssist Enterprise.
  - Preferências — Permite configurar as preferências de tarefas, coletas, notificação por e-mail, relatórios e modo de manutenção.
  - Informações de contato — Permite atualizar os detalhes dos contatos primário e secundário.
  - Configurações de SMTP — Permite configurar os detalhes do servidor SMTP utilizado pela sua empresa.
- **Desconectado** — Exibido quando o SupportAssist Enterprise não conseguiu se conectar a um adaptador ou Remote Collector.

Na parte superior direita da área do título do SupportAssist Enterprise, você pode acessar links que permitem que você navegue até os recursos ou realize certas tarefas. A tabela a seguir descreve o uso dos links disponíveis.

Tabela 31. Links na área do título do SupportAssist Enterprise

Link	Descrição
Comunidade do SupportAssist Enterprise	Abre o site da comunidade do SupportAssist Enterprise em uma nova janela do navegador.
Sobre	Fornece informações sobre a versão SupportAssist Enterprise, ID de registro, versão do arquivo de políticas, versão da configuração do dispositivo, versão do patch e histórico de atualizações.
Nome de usuário	O nome de usuário do usuário conectado no momento. Aponte para o link ***nome do usuário*** para ver uma lista suspensa que contém estes links: • **Teste de conectividade de rede** — Abre a página **Teste de conectividade de rede**. • **Teste do SupportAssist Enterprise** — Abre a página **Teste do SupportAssist Enterprise**. • **Logout** — Permite que você faça logout do SupportAssist Enterprise. **NOTA: Os links Teste de conectividade de rede e Teste do SupportAssist Enterprise são ativados apenas se você estiver conectado no SupportAssist Enterprise com privilégios administrativos ou elevados.**
Ícone de **Ajuda**	Como abrir a ajuda contextual.

Em alguns cenários, uma faixa amarela pode ser exibida na parte superior da interface do usuário do SupportAssist Enterprise. A tabela a seguir descreve as faixas que podem ser exibidas.

Tabela 32. Faixas na área do título do SupportAssist Enterprise

Faixa	Descrição
Não registrado	Esta faixa será exibida se você não tiver concluído o registro do SupportAssist Enterprise. A faixa 'não registrado' exibe as seguintes opções: · **Registrar agora** — Para registrar o SupportAssist Enterprise. · **Lembrar-me mais tarde** — Para fechar a faixa 'não registrado'. A faixa 'não registrado' não é exibida até que você faça login no SupportAssist Enterprise novamente. · **Por que registrar** — Para saber mais sobre a importância de registrar o SupportAssist Enterprise.
Atualização disponível	Os tipos de faixas mostrados são: · SupportAssist Enterprise · Atualização do patch · Suporte ao produto · Atualização de política · Atualização do adaptador do OpenManage Essentials · Atualização do adaptador do System Center Operations Manager · Atualização do adaptador do OpenManage Enterprise Esta faixa é exibida nos seguintes cenários: · Se uma atualização estiver disponível, mas você tiver desativado a atualização automática do aplicativo SupportAssist Enterprise, de arquivos de políticas e de arquivos de suporte ao produto. · Se ocorreu um erro durante a atualização do SupportAssist Enterprise. A faixa 'atualização disponível' exibe as seguintes opções: · **Atualizar agora** — Para permitir que o SupportAssist Enterprise faça o download e instale a atualização. · **Ignorar esta versão** — Para ignorar a atualização. A faixa de atualização disponível não é mostrada novamente até a próxima versão da atualização estar disponível. · **Lembrar-me mais tarde** — Para fechar a faixa de 'atualização disponível'. A faixa de 'atualização disponível' não é exibida até que você faça login no SupportAssist Enterprise novamente. **NOTA: A faixa de atualização disponível só é exibida se você estiver conectado ao SupportAssist Enterprise com privilégios elevados ou administrativos.** Além disso, uma das seguintes faixas pode ser mostrada na interface de usuário do SupportAssist Enterprise: · Faixa **A preferência de envio é um novo recurso no aplicativo atualizado** — Esta faixa é mostrada ao realizar o upgrade do SupportAssist Enterprise sem fornecer o endereço de envio na etapa anterior. · **Atualizar seus detalhes de envio secundários para o envio de peças de substituição para garantir uma entrega em tempo** — Esta faixa é mostrada quando você já forneceu o endereço de envio na etapa anterior e fez o upgrade do SupportAssist Enterprise.
Preferências de envio	Esta faixa é mostrada depois que você fizer o upgrade do SupportAssist Enterprise 1.1, 1.2 ou posterior.
Modo de manutenção	Esta faixa é mostrada quando você coloca o SupportAssist Enterprise no modo de manutenção. Para obter mais informações sobre o modo de manutenção, consulte Entenda o modo de manutenção.

Referências relacionadas

Assistente de registro do SupportAssist Enterprise
Página de login
Integridade do local
Página Casos
Página Dispositivos
Validação de inventário do local
Página Grupos de dispositivos
Gerenciar Regra de Detecção de Dispositivo
Gerenciar credenciais de contas
Gerenciar perfis de credenciais

Página Coletas
Extensões
Configurações
Teste de conectividade de rede
Teste do SupportAssist Enterprise

Tópicos:

- Assistente de registro do SupportAssist Enterprise
- Página de login
- Integridade do local
- Página Casos
- Página Dispositivos
- Validação de inventário do local
- Página Grupos de dispositivos
- Gerenciar Regra de Detecção de Dispositivo
- Gerenciar credenciais de contas
- Gerenciar perfis de credenciais
- Página Coletas
- Coletas de lógica analítica
- Extensões
- Configurações
- Teste de conectividade de rede
- Teste do SupportAssist Enterprise

Assistente de registro do SupportAssist Enterprise

O **Assistente de registro do SupportAssist Enterprise** orienta você durante a configuração e o registro do SupportAssist Enterprise. Os campos exibidos nas páginas do **Assistente de registro do SupportAssist Enterprise** são descritos nas seções a seguir.

Tarefas relacionadas

Registro do SupportAssist Enterprise

Referências relacionadas

Bem-vindo
Configurações do proxy
Registro
Resumo

Bem-vindo

A página Bem-vindo permite que você inicie o registro do SupportAssist Enterprise. Clique em **Avançar** para iniciar o registro do SupportAssist Enterprise.

Configurações do proxy

A página Configurações de proxy permite que você ajuste as configurações do servidor proxy.

NOTA: A página Configurações de proxy só é exibida se você confirmar que o sistema conecta-se à Internet por meio de um servidor proxy.

A tabela a seguir proporciona informações sobre os campos exibidos na página Configurações do proxy.

Tabela 33. Configurações do proxy

Campo	Descrição
Usar as configurações do proxy	Selecione esta opção para permitir o ajuste das configurações do servidor proxy.
Nome ou endereço do servidor proxy	O nome ou endereço do servidor proxy.
Número da porta do proxy	O número da porta do servidor proxy.
O proxy precisa de autenticação	Selecione esta opção se o servidor proxy exige autenticação.
Username (Nome de usuário)	O nome de usuário necessário para conectar-se ao servidor proxy.
Password (Senha)	A senha necessária para conectar-se ao servidor proxy.

Registro

A página Registro permite que você forneça as informações de contato e registre o SupportAssist Enterprise.

Os campos que são exibidos na página Registro são descritos na tabela a seguir.

Tabela 34. Registro

Campo	Descrição
Dados da empresa	
Nome da empresa	O nome da empresa.
País/Território	A localização da empresa.
Informações de contato do administrador de TI	
Nome	O primeiro nome do contato primário.
Sobrenome	O sobrenome do contato primário.
Número de telefone	O número do telefone do contato primário.
Número de telefone alternativo	O número do telefone alternativo do contato primário.
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do contato principal. Notificações por e-mail do SupportAssist Enterprise são enviadas para esse endereço de e-mail.
Fuso horário	O fuso horário do contato principal.
Preferências para a substituição de peças de servidores da Dell	
Desejo que as peças de substituição do servidor da Dell sejam enviadas automaticamente	Selecione esta caixa de seleção se você concordar que a Dell EMC entre em contato com a sua empresa e envie peças de reposição.
Contato de envio principal	
Nome	O nome do contato principal que será responsável por receber a peça enviada.
Sobrenome	O sobrenome do contato principal que será responsável por receber a peça enviada.
Número de telefone	O número de telefone do contato principal que será responsável por receber a peça enviada.
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do contato principal que será responsável por receber a peça enviada.
Contato de envio secundário	

Campo	Descrição
Nome	O nome do contato secundário que será responsável por receber a peça enviada.
Sobrenome	O sobrenome do contato secundário que será responsável por receber a peça enviada.
Número de telefone	O número de telefone do contato secundário que será responsável por receber a peça enviada.
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do contato secundário que será responsável por receber a peça enviada.
Endereço de envio	
Fuso horário	O fuso horário do contato principal ou secundário.
Horário de contato preferencial	O horário preferencial em que o Suporte Técnico pode entrar em contato com a pessoa responsável por receber a peça enviada se ocorrer algum problema.
País/Território	Selecione o país.
Endereço de envio	O endereço para o qual um componente de reposição deve ser enviado.
Cidade	
Estado/Província/Região	
CEP/Código postal	
Notas de envio	Digite qualquer informação específica relativa à remessa.
CNPJ **IE**	Somente para o Brasil: o CNPJ e o número de IE de seu contato.
Desejo que um técnico substitua minhas peças no local (se incluído no meu plano de serviços)	Selecione esta opção se você quiser um técnico no local para substituir o componente de hardware enviado.
Integração com TechDirect	
Fazer login	Clique para fazer login na conta de administrador do TechDirect de sua empresa para obter a One-Time Password (OTP).
OTP	Digite a OTP para verificar sua conta TechDirect.

Tarefas relacionadas

Visualizar e atualizar informações envio de peças

Resumo

A página Resumo permite que você conclua a configuração. Clique em **Concluir** para abrir a página Dispositivos do SupportAssist Enterprise.

Página de login

A tabela a seguir descreve os campos mostrados na página de login do SupportAssist Enterprise.

Tabela 35. Página de login

Campo	Descrição
Username (Nome de usuário)	Nome de usuário necessário para login no SupportAssist Enterprise.
Password (Senha)	Senha necessária para login no SupportAssist Enterprise.

Campo	Descrição
Login	Clique para fazer login no SupportAssist Enterprise.

Tarefas relacionadas

Login no SupportAssist Enterprise

Integridade do local

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

Tabela 36. Integridade do local

Campo	Descrição
Detalhes Atuais do SupportAssist Enterprise (nome de host)	Exibe informações sobre os dispositivos gerenciados pelo SupportAssist Enterprise.
Visão Geral Atual do SupportAssist	Exibe o número de dispositivos monitorados pelo gerenciados pelo SupportAssist Enterprise. Ele mostra também o número de casos de suporte que estão abertos.
Validações de Inventário do Local	Exibe os resultados da validação de inventário no local.
Conectividade da Rede	Exibe o status da conectividade do SupportAssist Enterprise com os recursos de rede dependentes.
Visualização em Árvore de Extensões	Exibe o adaptador e os coletores remotos que foram configurados no SupportAssist Enterprise.

Conceitos relacionados

Como monitorar a integridade do local

Página Casos

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

Veja a seguir as opções disponíveis na parte superior da página casos:

- **Procurar por** — Para pesquisar por uma categoria específica de dados exibidos. As opções disponíveis são:
  - **Etiqueta de serviço**
  - **Nome/Endereço IP**
  - **Número**
  - **Título**
  - **Status**
- **Procurar termo** — Para digitar a palavra-chave da pesquisa.

  NOTA: Você deve digitar um mínimo de três caracteres para realizar a pesquisa.
- **Opções do caso** — Permite gerenciar casos de suporte que foram abertos pelo SupportAssist Enterprise com base na sua solicitação. A seguir estão as opções disponíveis:
  - **Suspender atividade 24 horas** — Para solicitar ao suporte técnico que suspenda atividades relacionadas a um caso de suporte por 24 horas. Após 24 horas, o suporte técnico retoma automaticamente atividades relacionadas ao caso de suporte.
  - **Retomar atividade** — Para solicitar ao suporte técnico que retome as atividades relacionadas a um caso de suporte.

    NOTA: A opção Retomar atividade só é ativada se você tiver solicitado anteriormente a suspensão de atividades relacionadas a um caso de suporte.
  - **Solicitação para fechamento** — Para solicitar ao suporte técnico que encerre um caso de suporte.

NOTA: Somente casos de suporte que foram abertos pelo SupportAssist Enterprise podem ser gerenciados usando a lista Opções do caso.

- **Atualizar** — Para atualizar a visualização da lista de casos.
- **Buscando casos** — Um indicador de andamento que é exibido quando o SupportAssist Enterprise está verificando se há casos presentes para os seus dispositivos.
- **TechDirect** — Abre a página inicial do **Dell EMC TechDirect** em uma nova janela do navegador da web.

A tabela a seguir descreve as informações do caso de suporte para seus dispositivos Dell EMC monitorados pelo SupportAssist Enterprise, conforme exibido na página Casos.

Tabela 37. Página Casos

Nome da coluna	Descrição
Caixa de seleção	Use para selecionar um caso de suporte para realização de ações de gerenciamento de caso. **NOTA: A caixa de seleção é exibida somente para os casos que foram criados automaticamente pelo SupportAssist Enterprise.**
Nome/Endereço IP	O nome, nome do host ou endereço IP, dependendo das informações que você forneceu para o dispositivo. O nome do dispositivo é exibido como um link que você pode clicar para abrir a página Dispositivos.
Número	O identificador numérico atribuído ao caso de suporte.
Status	O estado atual do caso de suporte. O status de um caso de suporte pode ser: • **Enviado** — O SupportAssist Enterprise enviou o caso de suporte. • **Aberto** — O suporte técnico abriu o caso de suporte enviado. • **Em andamento** — O suporte técnico está trabalhando no caso de suporte. • **Adiado pelo cliente** — O suporte técnico adiou o caso de suporte a pedido do cliente. • **Reaberto** — O caso de suporte foi fechado e reaberto posteriormente. • **Suspenso** — O suporte técnico suspendeu atividades relacionadas ao caso de suporte por 24 horas conforme sua solicitação. • **Fechamento solicitado** — Você solicitou que o suporte técnico fechasse o caso de suporte. • **Fechado** — O caso de suporte foi fechado. • **Não aplicável** — Um problema foi detectado pelo SupportAssist Enterprise, mas um caso de suporte não foi criado porque o dispositivo tem uma garantia expirada ou Garantia básica de hardware. • **Indisponível** — Não foi possível recuperar o status do caso de suporte da Dell EMC. • **Desconhecido** — O SupportAssist Enterprise não conseguiu determinar o status do caso de suporte.
Título	O nome do caso de suporte, que identifica: • Método de geração de caso de suporte • Modelo do dispositivo • Dispositivo operando o sistema • ID do alerta, se disponível • Descrição do alerta, se disponível • Status da garantia • Descrição da resolução
Data de abertura	A data e a hora em que o caso de suporte foi aberto.
Contrato de serviço	O nível do contrato de serviço da Dell EMC no qual o dispositivo está coberto. A coluna **Contrato de serviço** pode ser exibida: • **Desconhecido** — O SupportAssist Enterprise não pode determinar o contrato de serviço. • **Etiqueta de serviço inválida** — A etiqueta de serviço do dispositivo é inválida. • **Nenhum contrato de serviço** — Este dispositivo não é coberto por um contrato de serviço da Dell EMC. • **Contrato de serviço expirado** — O contrato de serviço do dispositivo expirou. • **Suporte básico** — O dispositivo é coberto por um contrato de serviço básico para hardware da Dell EMC. • **ProSupport** — O dispositivo é coberto por um contrato de serviço ProSupport da Dell EMC. • **ProSupport Plus** — O dispositivo é coberto por um contrato de serviço ProSupport Plus da Dell EMC.

Nome da coluna	Descrição
	• **ProSupport Flex for Data Center** — O dispositivo é coberto por um contrato de serviço do ProSupport Flex for Data Center. • **ProSupport One for Data Center ou ProSupport Flex for Data Center** — O dispositivo é coberto por um contrato de serviço do ProSupport One for Data Center ou do ProSupport Flex for Data Center.
Etiqueta de serviço	Um identificador alfanumérico único que permite que a Dell EMC reconheça individualmente cada dispositivo Dell.
Fonte	Origem a partir da qual o caso de suporte foi criado, por exemplo, **TechDirect**, **SupportAssist**, e assim por diante.

NOTA: Ao cerificar a existência de casos de suporte de um dispositivo específico, os casos de suporte desse dispositivo são exibidos no topo da página Casos com uma borda azul para as linhas apropriadas. Consulte Como verificar a existência de casos de suporte.

Você pode optar por restringir os dispositivos exibidos com base no tipo, status de caso, tipo de contrato de serviço, origem do caso ou outros critérios. A seguir são apresentadas as opções disponíveis para restringir os dados exibidos:

- **Tipo de dispositivo**
  - **Servidor**
  - **Armazenamento**
  - **Rede**
  - **Chassi**
- **Status do caso**
  - **Aberto**
  - **Enviado**
  - **Em andamento**
  - **Suspenso**
  - **Solicitados para o fechamento**
- **Contrato de serviço**
  - **Basic**
  - **ProSupport**
  - **ProSupport Plus**
  - **ProSupport Flex para Data Center**
  - **ProSupport One for Data Center ou ProSupport Flex for Data Center**
- **Tipo de fonte**
  - **E-mail**
  - **Telefone**
  - **Bate-papo**
  - **SupportAssist**
  - **Assistência técnica**
  - **TechDirect**
  - **Outros**

Tarefas relacionadas

Opções de gerenciamento de caso
Como ordenar os dados exibidos

Página Dispositivos

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

Na parte superior da página Dispositivos, a trilha de navegação é exibida.

As opções a seguir, disponíveis na parte superior da lista de dispositivos, permitem a você executar certas tarefas:

- **Procurar por** — Para pesquisar por uma categoria específica de dados exibidos. As opções disponíveis são:

- **Etiqueta de serviço**
- **Modelo**
- **Nome/Endereço IP**
- **Sistema operacional**

- **Termo da pesquisa** — Para inserir a palavra-chave da pesquisa.

  NOTA: Você deve digitar um mínimo de três caracteres para realizar a pesquisa.
- **Adicionar Dispositivo** - Para adicionar um dispositivo.
- **Iniciar coleta** — Para iniciar uma coleta em um ou vários dispositivos.
- **Editar** - Para atualizar o nome da conta e credenciais do dispositivo.
- **Excluir** — Para excluir um dispositivo do SupportAssist Enterprise.
- **Objetivo da coleta** — Para selecionar um motivo para fazer uma coleta em vários dispositivos.
- **Atribuir perfil de credencial** -— Para atribuir credenciais para dispositivos.
- **Validar Inventário** - Para realizar validação do inventário de dispositivos.
- **Atualizar** — Para atualizar a exibição do inventário de dispositivos.
- **Exibir por** - Permite que você veja os dispositivos em uma (lista) (associação).

A tabela a seguir descreve as informações de inventário geradas automaticamente para seus dispositivos Dell EMC suportados, conforme exibidas na página Dispositivos.

Tabela 38. Página Dispositivos

Nome da coluna	Descrição
Caixa de seleção	Você pode usar a caixa de seleção para: • Selecionar o dispositivo para ver o painel de visão geral do dispositivo. • Selecionar um ou mais dispositivos para executar certas tarefas no dispositivo. **NOTA: A caixa de seleção é desativada quando estão em andamento as seguintes tarefas iniciadas pelo SupportAssist Enterprise:** ◆ **Configuração de SNMP** ◆ **Instalação ou atualização do OMSA** ◆ **Limpar log de evento do sistema** ◆ **A coleta de informações do sistema imediatamente após a criação automática de um caso de suporte e também durante uma coleta iniciada manualmente** ◆ **Validação de inventário**
Nome/Endereço IP	Exibe as seguintes informações: • Nome do dispositivo — Exibe o nome, nome do host ou endereço IP, dependendo das informações que você forneceu para o dispositivo. • Status da coleta — Quando uma coleta ocorre, uma barra de andamento e uma mensagem correspondente são exibidas para indicar o status da coleta. As possíveis mensagens de status de coleta são as seguintes: ◦ Para uma coleta que você iniciar manualmente: **NOTA: Quando uma coleta iniciada manualmente está em andamento, um ícone é mostrado ao lado da barra de progresso. Clique no ícone para cancelar a coleta, se necessário.** **NOTA: Você pode cancelar uma coleta somente quando o SupportAssist Enterprise estiver coletando informações do sistema a partir do dispositivo. Você não pode cancelar uma coleta enquanto as informações do sistema coletadas estiverem sendo enviadas à Dell EMC.** ◦ **Iniciando coleta** ◦ **Coleta em andamento** ◦ **Enviando coleta** ◦ **Cancelando coleta**

Nome da coluna	Descrição

	• Para uma coleta automática que é iniciada devido à criação de um caso de suporte para um problema de hardware detectado:
	  • **Iniciando coleta para caso de suporte**
	  • **Coleta para caso de suporte em andamento**
	  • **Enviando coleta para caso de suporte**
	  NOTA: Se um problema de hardware for detectado em um dispositivo com contrato de serviço básico da Dell EMC, a coleta automática é iniciada. Entretanto, um caso de suporte não é criado para esse dispositivo.
	• Para uma coleta periódica automática baseada na programação de coleta padrão ou configurada:
	  • **Iniciando coleta periódica**
	  • **Coleta periódica em andamento**
	  • **Enviando coleta periódica**
	  NOTA: Em alguns casos, quando uma coleta está em andamento (manual) em um dispositivo, outra coleta (periódica) pode ser iniciada. Nesses cenários, o status da coleta é mostrado na seguinte ordem de prioridade:
	  ◆ **Coleta manual**
	  ◆ **Coleta de caso de suporte**
	  ◆ **Coleta periódica**
	• Modo de manutenção — se o dispositivo for colocado em modo de manutenção, o ícone de modo de manutenção será exibido.

Modelo	Modelo do dispositivo. Por exemplo, PowerEdge M820.
Status	O status da validação do inventário. O status pode ser categorizado da seguinte forma: • **Sucesso** — Validação do inventário do dispositivo concluída com sucesso. • **Falha** — Validação do inventário do dispositivo concluída sem sucesso. • **Em andamento** — Validação do inventário do dispositivo em andamento. • Sem status — A validação do inventário ainda não foi iniciada no dispositivo.

Você pode optar por restringir os dispositivos exibidos com base no tipo de dispositivo, grupo de dispositivos ou outros critérios. A seguir são apresentadas as opções disponíveis para restringir os dados exibidos:

- **Tipo de dispositivo**
  - **Servidor**
  - **Armazenamento**
  - **Rede**
  - **Chassi**
  - **Software**
  - **Solução**
  - **Máquina virtual**
- **Precisa de Atenção**
  - **Preparação** — Exibe um ícone de status e uma contagem do número de dispositivos que estão presentes no grupo **Preparação**.
  - **Inativo** — Exibe um ícone de status e uma contagem do número de dispositivos que estão presentes no grupo **Inativo**.
- **Validação de Inventário**
  - **Sucesso** — Exibe um ícone de status e a contagem do número de dispositivos que foram validados com sucesso.
  - **Falha** — Exibe um ícone de status e a contagem do número de dispositivos que não foram validados com sucesso.
- **Grupos**
  - **Padrão** — Exibe todos os dispositivos.
  - **Preparação** — Exibe os dispositivos no grupo de preparação.
  - **Inativos** — Exibe os dispositivos que não podem ser acessados.
- **Adaptador**
- **Remote Collector**

- **Host de coleta**
  - **SupportAssist Enterprise**
- **Dispositivos adicionados**
  - **SupportAssist Enterprise**
  - **Adaptadores**
- **Gerenciamento de dispositivo**
  - **Gerenciados** — Exibe os dispositivos monitorados pelo SupportAssist Enterprise.
  - **Não gerenciados** — Exibe os dispositivos em que o monitoramento do SupportAssist está desativado ou indisponível.

NOTA: Os dispositivos nos grupos Preparação e Inativos não são exibidos.

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

- Painel de visão geral do dispositivo — quando apenas um dispositivo está selecionado. Consulte Painel de visão geral do dispositivo.
- Painel **Coleta em vários dispositivos** — Quando uma coleta em vários dispositivos está em andamento. Consulte Painel Coleta de vários dispositivos.

Tarefas relacionadas

Como adicionar dispositivos
Excluir um dispositivo
Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível do dispositivo
Instalar ou atualizar o OMSA usando o SupportAssist Enterprise
Visualizar casos de suporte para um dispositivo específico
Como ordenar os dados exibidos

Adicionar único dispositivo

A página Adicionar único dispositivo permite que você selecione o tipo de dispositivo e forneça detalhes do dispositivo que você quer adicionar.

A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na página Adicionar dispositivo único

Tabela 39. Adicionar único dispositivo

Campo	Descrição
Tipo de dispositivo	Mostra uma lista dos tipos de dispositivos que você pode adicionar. Os tipos de dispositivo disponíveis são: • **Chassi** • **Fluid File System (FluidFS)** • **iDRAC** • **Rede** • **Peer Storage (PS) / EqualLogic** • **PowerVault** • **Servidor / Hypervisor** • **Software** • **Solução** • **Storage Center (SC) / Compellent** • **Máquina virtual**
Nome do host / Endereço IP	Endereço IP ou nome de host do dispositivo que você quer adicionar. **NOTA: Para adicionar um storage array Série PS, digite o endereço IP de gerenciamento.**
Executar detecção profunda	Para detectar dispositivos e seus tipos de dispositivo associados.
Nome (opcional)	Um nome opcional que você queira usar para identificar o dispositivo. Se estiver instalado, este nome é usado para identificar o dispositivo no SupportAssist Enterprise.

Campo	Descrição
Credenciais de contas	Use para selecionar ou criar credenciais de conta que contenham as credenciais de um dispositivo.
Perfil de credencial	Use para selecionar ou criar um Perfil de Credencial que contém as Credenciais da Conta para os tipos de dispositivo dentro da descoberta faixas.
Ativar monitoramento	Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore o dispositivo para verificar se há problemas de hardware. **NOTA: A opção Ativar monitoramento é exibida somente para os seguintes Tipos de dispositivo: Servidor / Hypervisor, iDRAC, Chassi e Rede.**
Configurar parâmetros SNMP	Para permitir que o SupportAssist Enterprise configure os parâmetros de SNMP do dispositivo. Configurar os parâmetros de SNMP do dispositivo é um pré-requisito para monitorar o dispositivo quanto a problemas de hardware. Ao configurar os parâmetros de SNMP, os alertas (interrupções SNMP) do dispositivo são encaminhados para o servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado. **NOTA: A opção Configurar parâmetros de SNMP só é exibida para os seguintes Tipos de dispositivo: servidor, iDRAC e hipervisor.**
Instalar ou atualizar o OMSA	Para permitir que o SupportAssist Enterprise instale ou atualize para a versão recomendada do OpenManage Server Administrator (OMSA) no dispositivo. A instalação ou atualização do OMSA é necessária para gerar alertas e coletar informações do sistema do dispositivo. **NOTA: A opção Instalar ou atualizar o OMSA só é exibida para os seguintes Tipos de dispositivo: Servidor e Hypervisor.**

NOTA: Se o registro do SupportAssist Enterprise não for concluído, quando você selecionar Ativar monitoramento, será mostrada uma mensagem solicitando que você conclua o registro.

Tarefas relacionadas

Adicionar um servidor ou hypervisor
Como adicionar um chassi
Adicionar um dispositivo de rede
Adicionar uma solução
Como adicionar um iDRAC
Adicionar um storage array PowerVault
Como adicionar uma solução de armazenamento EqualLogic PS Series
Como adicionar uma solução de armazenamento Compellent SC Series
Adicionar um dispositivo Fluid File System NAS
Adicionar um software
Como adicionar uma máquina virtual

Atribuir grupo de dispositivos

A página Atribuir Grupo de Dispositivos (opcional) permite que você designe o dispositivo a um grupo de dispositivos personalizado.

A tabela a seguir descreve os campos exibidos na página Atribuir grupo de dispositivos (opcional).

Tabela 40. Atribuir grupo de dispositivos (opcional)

Campo	Descrição
Nome	O nome que você forneceu para o dispositivo.

Campo	Descrição
Grupo atual	O grupo de dispositivos para o qual o dispositivo está atribuído.
Atribuir outro grupo	Os grupos de dispositivos disponíveis para os quais você pode atribuir o dispositivo.

Página Resumo

A página Resumo exibe o status e os detalhes da adição de dispositivo.

Tabela 41. Página Resumo

Campo	Descrição
Nome	O nome que você forneceu para o dispositivo.
Endereço IP / nome de host	O endereço IP ou nome de host que você forneceu para o dispositivo.
Etiqueta de serviço	Um identificador alfanumérico único que permite que a Dell EMC reconheça individualmente cada dispositivo.
Tipo de dispositivo	O tipo do dispositivo.
Modelo	O modelo do dispositivo.
Tipo de OS	O sistema operacional instalado no dispositivo.
Grupo	O grupo de dispositivos ao qual o dispositivo foi atribuído.

Painel de visão geral do dispositivo

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

Tabela 42. Painel de visão geral do dispositivo

Campo	Descrição

Tarefas	• **Limpar log de evento do sistema** — Para limpar o log de evento do sistema (SEL) ou o log do gerenciamento do sistema incorporado (ESM).
	• **Verificar casos** — Para verificar casos de suporte presentes para um dispositivo.
	• **Executar detecção profunda** - Para detectar um dispositivo e seus tipos de dispositivo associados.
	• **Modo de manutenção**
	  • **Ativar** — Para colocar o dispositivo no modo de manutenção.
	  • **Desativar** — Para colocar o dispositivo no modo normal.
	• **Dependências**
	  • **Instalar / atualizar o OMSA** — Para instalar ou atualizar o OMSA no dispositivo.
	  • **Configurar o SNMP** — Para configurar os parâmetros do SNMP do dispositivo.

Nome do host/Endereço IP	Exibe o endereço IP ou nome do host do dispositivo.
Modelo	Exibe as informações do modelo do dispositivo. Por exemplo, PowerEdge M820.
Etiqueta de serviço	Exibe um identificador alfanumérico único que permite que a Dell EMC reconheça individualmente o dispositivo.

Campo	Descrição
Monitoramento	• **Ativar** — Para ativar o monitoramento de problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo. • **Desativar** — Para desativar o monitoramento de problemas de hardware que podem ocorrer no dispositivo.
Versão do software	Exibe a versão do firmware instalado no dispositivo.
Nome de exibição	Exibe o nome que você forneceu para o dispositivo.
Tipo de dispositivo	Exibe o tipo de dispositivo. Por exemplo, Servidor.
Coletas	Exibe uma lista que contém o histórico da coleta. Você pode selecionar uma data e hora na lista para ver quais informações do sistema foram coletadas. **NOTA: O campo Coletas exibe Nenhuma coleta nos seguintes cenários:** • **Nenhuma coleta foi realizada no dispositivo** • **O dispositivo está associado a um Remote Collector**
Próxima coleta programada	Exibe a data e a hora da próxima coleta programada.
Último Status de Trabalho do Dispositivo	Exibe o status da funcionalidade do SupportAssist Enterprise no dispositivo, e a data e hora em que o status foi gerado. O status pode ser categorizado da seguinte forma: **Status informativo** • **OK** — O dispositivo está configurado corretamente para a funcionalidade do SupportAssist Enterprise. • **Instalando o OMSA** — A instalação ou atualização do Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) está em andamento. • **Configurando o SNMP** — A definição das configurações do SNMP do dispositivo está em andamento. • **Limpando o log de eventos do sistema** — A limpeza do log de eventos do sistema está em andamento. • **Log de eventos do sistema limpo** — O log de eventos do sistema foi limpo com sucesso. • **Revalidando o dispositivo** — O SupportAssist Enterprise está validando os pré-requisitos e as credenciais do dispositivo. **Status de aviso** • **OMSA não instalado** — O OMSA não foi instalado no dispositivo. • **SNMP não configurado; a versão do OMSA não é a mais recente** — As configurações do SNMP do dispositivo não foram definidas e a versão do OMSA instalada no dispositivo é anterior à versão recomendada do OMSA para o SupportAssist Enterprise.

Campo	Descrição
	• **SNMP não configurado** — As configurações do SNMP do dispositivo não estão definidas. • **Nova versão do OMSA disponível** — Uma versão mais recente do OMSA está disponível para instalação no dispositivo. • **OMSA instalado, reinicialize o dispositivo adicionado** — A instalação do OMSA no dispositivo está concluída. Reinicie o dispositivo para que as alterações tenham efeito. **Status de erro** • **Não foi possível configurar o SNMP** — O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo no grupo **Preparação** porque o dispositivo não cumpriu determinados prerrequisitos. Para obter informações sobre o grupo **Preparação**, consulte Grupos de dispositivos predefinidos. • **Não foi possível configurar o SNMP** — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o destino da interceptação SNMP do dispositivo. • **Não foi possível verificar a configuração do SNMP** — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de verificar a configuração de SNMP do iDRAC. • **Não foi possível instalar o OMSA** — Não foi possível concluir a instalação do OMSA. • **OMSA não suportado** — A instalação do OMSA não é suportada. • **Não foi possível acessar o dispositivo** — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de se comunicar com o dispositivo. • **Falha de autenticação** — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de fazer login no dispositivo. • **Não foi possível reunir informações do sistema** — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de reunir informações do sistema do dispositivo. • **Espaço em disco insuficiente para reunir informações do sistema** — O servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado não tem espaço suficiente para reunir informações do sistema do dispositivo. • **Não foi possível exportar a coleta** — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de processar as informações do sistema coletadas.

Campo	Descrição
	• **Não foi possível enviar as informações do sistema** — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas para a Dell EMC. • **Falha na limpeza do log de evento do sistema** — O SupportAssist Enterprise não foi capaz de limpar o log de evento do sistema ou os logs de gerenciamento de sistema incorporado no dispositivo. • **Modo de manutenção** — O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo em modo de manutenção automático por causa de uma tempestade de alertas. Nenhum caso novo de suporte é criado enquanto o dispositivo está em manutenção. Para mais informações, consulte Compreenda o modo de manutenção. • **Credenciais não fornecidas** — O nome de usuário e a senha do dispositivo não foram fornecidos. • **Credenciais incorretas** — O nome de usuário e a senha fornecidos para o dispositivo estão incorretos. • **Não é possível iniciar a coleta** — Não é possível iniciar a coleta, pois o Remote SupportAssist Collector está inativo. **NOTA: O status de erro pode ser exibido como um link no qual você pode clicar para visualizar uma descrição do problema e as possíveis etapas de resolução.**
Sistema operacional	Exibe o sistema operacional instalado no dispositivo.
Software (para chassi, rede e outros dispositivos)	Exibe a versão do firmware instalada no dispositivo.
iSM (para iDRAC)	Exibe a versão do iSM instalada no dispositivo.
OMSA (para servidores)	Exibe a versão o OMSA instalada no dispositivo.
Duplicar	Clique para adicionar rapidamente um dispositivo que seja do mesmo tipo do dispositivo que você já adicionou.
Validação de Inventário do Dispositivo	• Exibe a data e hora em que a validação de inventário periódica foi executada pela última vez. • Exibe o tipo de validação de inventário. Exibe também o status dos testes de validação de inventário. **NOTA: Se os testes de validação falharem, será exibida uma mensagem de erro.**

Janela Coleta de vários dispositivos

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

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

Tabela 43. Janela Coleta de vários dispositivos

Campo	Descrição
Nome da coleta (opcional)	O nome que você quer atribuir à coleta.
Solicitação de suporte/número de caso da Dell EMC (opcional)	O identificador do caso que você quer associar à coleta.
E-mail do técnico da Dell EMC (opcional)	O endereço de e-mail ou nome do contato do suporte técnico.
ID do projeto (opcional)	As informações de identificação do projeto.
Upload da coleta	• Selecione esta opção para fazer o upload da coleta para a Dell EMC depois que ela for concluída. • Desmarque a opção para salvar a coleta apenas no sistema local (servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado).

Painel Coleta de vários dispositivos

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

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

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

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

Validação de inventário do local

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

- Status do teste de inventário - Exibe o tipo de testes realizadas durante a validação de inventário.
- Indicador de progresso - indica o status do da validação de inventário.
- Histórico - Mostra o histórico do teste de validação.

Conceitos relacionados

Como validar o inventário de dispositivos

Tarefas relacionadas

Visualizar a página Validação de Inventário do Local
Iniciar validação do inventário manualmente
Programar validação automática de inventário

Status do teste de validação

A tabela a seguir fornece informações sobre os itens mostrados na seção sobre o teste de validação na página Validação de Inventário do Local.

Tabela 44. Status do teste de validação

Campo	Descrição
Teste de validação	Exibe o tipo de testes realizadas durante a validação de inventário.

Campo	Descrição
Sucesso	Exibe um ícone de status e a contagem do número de dispositivos que foram validados com sucesso.
Falha	Exibe um ícone de status e a contagem do número de dispositivos que não foram validados com sucesso.
Outros	Exibe um ícone de status e a contagem do número de: • Dispositivos que não podem ser suportados ou monitorados pelo SupportAssist Enterprise • Dispositivos adicionados ou detectadas no SupportAssist Enterprise através do adaptador • Dispositivos para os quais o teste de conectividade falhou • Dispositivos para os quais você desativou o monitoramento

Histórico de validação de inventário

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

Tabela 45. Histórico de validação de inventário

Campo	Descrição
Iniciado	Data e hora em que a validação de inventário periódica foi iniciada.
Terminado	Data e hora em que a validação de inventário periódica foi concluída. **NOTA: Se você estiver executando uma validação de inventário periódica pela primeira vez, o valor de Concluído será NA.**
Última Atualização	Data e hora em que a validação de inventário periódica foi executada pela última vez. **NOTA: Se você estiver executando uma validação de inventário periódica pela primeira vez, o valor de Última Atualização será NA.**

Página Grupos de dispositivos

A página Grupos de dispositivos permite que você crie e gerencie grupos de dispositivos.

A opção **Criar grupo de dispositivos** disponível na parte superior da página Grupos de dispositivos permite a criação de um novo grupo de dispositivos.

Na parte superior da página Grupos de dispositivos, a trilha de navegação é exibida.

A lista **Selecionar ações de grupo** permite que você selecione uma ação que queira realizar no grupo. A seguir, são mostradas as ações disponíveis:

- **Gerenciar dispositivos** — Para adicionar ou remover dispositivos de um grupo de dispositivos.
- **Gerenciar contatos** — Para fornecer as informações de contato e de despacho de peças de cada tipo de dispositivo incluído em um grupo de dispositivos.
- **Editar/Apagar grupo** — Para editar os detalhes do grupo de dispositivos ou apagá-lo.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página **Grupos de dispositivos**.

Tabela 46. Grupos de dispositivos

Nome da coluna	Descrição
Caixa de seleção	Use para selecionar um grupo de dispositivos para executar uma ação.
Name (Nome)	O nome do grupo de dispositivos e o número total de dispositivos no grupo de dispositivos.

Nome da coluna	Descrição
Descrição	A descrição que você forneceu para o grupo de dispositivos.

Referências relacionadas

Gerenciar dispositivos

Criar ou editar grupo de dispositivos

Gerenciar dispositivos

A janela **Gerenciar dispositivos** permite que você adicione ou remova dispositivos de um grupo de dispositivos.

Na janela **Gerenciar dispositivos**:

- O painel **Padrão** exibe todos os dispositivos que não estão incluídos no grupo **Padrão**.
- O painel **Agrupados** exibe os dispositivos que estão incluídos no grupo de dispositivos atual.

A tabela a seguir fornece informações sobre os campos exibidos na janela **Gerenciar dispositivos**.

Tabela 47. Gerenciar dispositivos

Campo	Descrição
Nome	O nome do grupo de dispositivos.
Tipo	Exibe o tipo de dispositivo conforme descoberto pelo OpenManage Essentials: • **Dispositivo de armazenamento PowerVault** — O dispositivo é uma matriz de armazenamento MD Series. • **Servidor PowerVault** — O dispositivo é um dispositivo Storage NX Network Attached Storage (NAS). • **Armazenamento EqualLogic** — O dispositivo é uma matriz de armazenamento PS Series. • **Dispositivo PowerEdge Server** — O dispositivo é um PowerEdge, PowerEdge VRTX, iDRAC, ou dispositivo CMC. • **Armazenamento de conexão direta PowerEdge** — O dispositivo é um dispositivo de armazenamento de conexão direta (DAS) MD Series ou NX. • **Rede Dell** — O dispositivo é um switch de rede Dell.
Modelo	Modelo do dispositivo. Por exemplo, PowerEdge M820.
Etiqueta de serviço	Um identificador alfanumérico único que permite que a Dell EMC reconheça individualmente cada dispositivo.
Salvar	Clique para salvar as alterações que você realizou.
Cancelar	Clique para descartar as alterações que você realizou.

NOTA: Você pode usar o ícone de filtro exibido nos títulos das colunas para filtrar os dados exibidos.

Tarefas relacionadas

Gerenciar dispositivos em um grupo de dispositivos

Referências relacionadas

Página Grupos de dispositivos

Criar ou editar grupo de dispositivos

A janela Criar ou Editar Grupo de Dispositivos permite que você edite os detalhes do grupo de dispositivos de um grupo.

A tabela a seguir fornece informações sobre os campos exibidos na janela Criar ou Editar Grupo de Dispositivos.

Tabela 48. Criar ou editar grupo de dispositivos

Campo	Descrição
Grupo e Informações de Contato	
Nome	O nome do grupo de dispositivos.
Descrição	A descrição do grupo de dispositivos.
Informações de contato do administrador de TI	Selecione esta caixa de seleção para digitar as informações de contato do administrador de TI.
Primário	Selecione esta opção para visualizar ou editar as informações do contato principal.
Secundário	Selecione esta opção para visualizar ou editar as informações do contato secundário.
Nome	O nome do contato primário ou secundário.
Sobrenome	O sobrenome do contato primário ou secundário.
Número de telefone	O número de telefone do contato primário ou secundário.
Número de telefone alternativo	O número de telefone alternativo do contato primário ou secundário.
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do contato primário ou secundário.
Método de contato preferencial	Selecione o método preferencial para contato. As opções disponíveis são: · **Telefone** · **E-mail**
Horário de contato preferencial	As horas preferenciais nas quais o Suporte técnico pode entrar em contato com seu contato primário ou secundário em caso de quaisquer problemas com os dispositivos monitorados.
Fuso horário	O fuso horário do contato principal ou secundário.
Preferências para a substituição de peças de servidores da Dell	
Desejo que as peças de substituição do servidor da Dell sejam enviadas automaticamente	Selecione esta caixa de seleção se você concordar que a Dell EMC entre em contato com a sua empresa e envie peças de reposição.
Contato de envio principal	
Nome	O nome do contato principal que será responsável por receber a peça enviada.
Sobrenome	O sobrenome do contato principal que será responsável por receber a peça enviada.
Número de telefone	O número de telefone do contato principal que será responsável por receber a peça enviada.
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do contato principal que será responsável por receber a peça enviada.
Contato de envio secundário	
Nome	O nome do contato secundário que será responsável por receber a peça enviada.
Sobrenome	O sobrenome do contato secundário que será responsável por receber a peça enviada.
Número de telefone	O número de telefone do contato secundário que será responsável por receber a peça enviada.
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do contato secundário que será responsável por receber a peça enviada.
Endereço de envio	
Horário de contato preferencial	O horário preferencial em que o Suporte Técnico pode entrar em contato com a pessoa responsável por receber a peça enviada se ocorrer algum problema.
Fuso horário	O fuso horário do contato principal ou secundário.
País/Território	Selecione o país.
Endereço de envio	O endereço para o qual um componente de reposição deve ser enviado.

Campo	Descrição
Cidade	
Estado/Província/ Região	
CEP/Código postal	
Notas de envio	Informações relativas à remessa específica.
CNPJ **IE**	Somente para o Brasil: o CNPJ e o número de IE de seu contato.
Desejo que um técnico substitua minhas peças no local (se incluído no meu plano de serviços)	Selecione esta opção se você quiser um técnico no local para substituir o componente de hardware enviado.

Tarefas relacionadas

Visualizar e atualizar informações sobre o grupo de dispositivos

Referências relacionadas

Página Grupos de dispositivos

Gerenciar Regra de Detecção de Dispositivo

A página Gerenciar Regra de Detecção de Dispositivo permite que você detecte e adicione dispositivos com base intervalos de endereços IP ou em expressões de hostname ou endereços IP separados por vírgulas. A tabela a seguir fornece informações sobre as opções na seção Gerenciar Regra de Detecção de Dispositivo.

Tabela 49. Gerenciar Regra de Detecção de Dispositivo

Campo	Descrição
Criar Regra de Detecção	Clique em para criar uma regra de detecção.
Editar	Clique para editar a regra de detecção.
Excluir	Clique para excluir a regra de detecção.
Executar agora	Clique para detectar os dispositivos imediatamente.
Nome	O nome que você forneceu para a regra de detecção.
Status	O status de uma regra de detecção.

Tarefas relacionadas

Criar regra de detecção de dispositivo
Exibir o painel de visão geral da regra de detecção do dispositivo
Editar a regra de detecção de dispositivos
Excluir regra de detecção de dispositivos
Executar a regra de detecção

Criar ou Editar Regra de Detecção de Dispositivo

A janela Criar ou Editar Regra de Detecção de Dispositivo permite que você crie uma regra de detecção de dispositivo. A tabela a seguir fornece informações sobre as opções na seção Criar ou Editar Regra de Detecção de Dispositivo.

Tabela 50. Criar ou Editar Regra de Detecção de Dispositivo

Campo	Descrição
Nome da Regra de Detecção	Digite um nome para a regra de detecção.
Perfil de credencial	Use para selecionar ou criar um Perfil de Credencial que contém as Credenciais da Conta para os tipos de dispositivo dentro da descoberta faixas.
Endereço IP/Intervalo	Selecione para digitar um intervalo de endereços IP para descobrir dispositivos usando intervalos de endereços IP.
Endereço IP/Intervalo de endereços	O endereço IP ou o intervalo de endereços IP dos dispositivos que você quer detectar.
Máscara de Sub-rede (opcional)	Uma máscara de sub-rede que é associada com o endereço IP. Por padrão, o valor de máscara de sub-rede é 255.255.255.0 .
Adicionar outra faixa	Clique para abrir um campo adicional de endereço IP ou intervalo de endereços IP.
Dispositivos	Selecione para detectar dispositivos usando o nome do host ou endereços IP.
Digite o nome do host ou o endereço IP como valores separados por vírgula.	Digite o nome do host ou o endereço IP dos dispositivos como valores separados por vírgula.
Executar agora	Selecione esta opção para detectar os dispositivos imediatamente.
Executar uma vez	Selecione esta opção para detectar os dispositivos em uma data e hora específica.
Repetir	Selecione esta opção para programar a detecção de dispositivos a intervalos regulares.
Tipo de dispositivo	Os tipos de dispositivo para os quais as credenciais estão incluídas no Perfil de Credencial e o PowerVault está selecionado. Os tipos de dispositivo disponíveis são: · **Chassi** · **Fluid File System (FluidFS)** · **iDRAC** · **Rede** · **Peer Storage (PS) / EqualLogic** · **PowerVault** · **Servidor / Hypervisor** · **Software** · **Solução** · **Storage Center (SC) / Compellent** · **Máquina virtual**
Executar detecção profunda	Para detectar dispositivos e seus tipos de dispositivo associados.
Ativar monitoramento (pode exigir outras configurações de SNMP)	Para permitir que o SupportAssist Enterprise monitore o dispositivo para verificar se há problemas de hardware.
Configurar SNMP para receber alertas deste dispositivo.	Para permitir que o SupportAssist Enterprise configure os parâmetros de SNMP do dispositivo. Configurar os parâmetros de SNMP do dispositivo é um pré-requisito para monitorar o dispositivo quanto a problemas de hardware. Ao configurar os parâmetros de SNMP, os alertas (interrupções SNMP) do dispositivo são encaminhados para o servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado.
Instalar a versão mais recente do OMSA (Isso gerará alertas e permitirá a coleta de informações sobre o estado do sistema)	Para permitir que o SupportAssist Enterprise instale ou atualize para a versão recomendada do OpenManage Server Administrator (OMSA) no dispositivo. A instalação ou atualização do OMSA é

Campo	Descrição
	necessária para gerar alertas e coletar informações do sistema do dispositivo.

Tarefas relacionadas

Criar regra de detecção de dispositivo
Editar a regra de detecção de dispositivos

Detalhes da Regra de Detecção

Você pode visualizar os detalhes de uma regra de detecção, como intervalo de endereços IP, agendamento, status de detecção e data e hora da última execução no painel **Detalhes da regra de detecção**. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos no painel **Detalhes da Regra de Detecção**.

Tabela 51. Detalhes da Regra de Detecção

Campo	Descrição
Intervalo de IP	O endereço IP ou faixa de endereços IP dos dispositivos que são detectados.
Programação	A programação de uma regra de detecção.
Status	O status de uma regra de detecção.
Última Execução	A data e a hora da última execução de uma regra de detecção.

Tarefas relacionadas

Exibir o painel de visão geral da regra de detecção do dispositivo

Status de iteração atual da Regra de Detecção

Você pode ver detalhes de uma regra de detecção, como o número de dispositivos adicionados, número de dispositivos movidos para grupo de preparação e assim por diante, no painel **Status de Iteração Atual da Regra de Detecção**. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos no painel **Status de Iteração Atual da Regra de Detecção**.

Tabela 52. Status de iteração atual da Regra de Detecção

Campo	Descrição
Status	O status da regra de detecção. A seguir, são mostrados os status disponíveis: • **Sucesso** — Número de dispositivos adicionados com sucesso. • **Preparação** — Número de dispositivos movidos para o grupo de preparação. • **Inativos** — Número de dispositivos inativos. • **Falha** — Número de dispositivos com falha.
Dispositivos	O número de dispositivos.
Exportar CSV	Clique para exportar a lista de dispositivos que não foram detectados como um arquivo CSV.

Tarefas relacionadas

Exibir o painel de visão geral da regra de detecção do dispositivo

Atividade recente

Você pode ver detalhes de uma regra de detecção, tais como o endereço IP, a data, e o carimbo de data/hora dos dispositivos para os quais a detecção está em andamento no painel **Atividade Recente (últimas 10)**. A tabela a seguir fornece informações sobre os atributos exibidos no painel **Atividade Recente (últimas 10)**.

Tabela 53. Atividade recente (últimas 10)

Campo	Descrição
Nome	O endereço IP ou intervalo de endereços IP para o qual detecção está em andamento.
Resultado	O resultado de uma regra de detecção.
Hora	A data e hora de uma regra de detecção que está em andamento.

Tarefas relacionadas

Exibir o painel de visão geral da regra de detecção do dispositivo

Status atual versus anterior da Regra de Detecção

Você pode ver detalhes de uma regra de detecção como, por exemplo, o número de dispositivos que foram adicionados, número de dispositivos movidos para o grupo de preparação, número de dispositivos inativos e número de dispositivos que foram excluídos da regra de detecção no painel **Status Atual v/s Anterior da Regra de Detecção**. A tabela a seguir fornece informações sobre os atributos mostrados no painel **Status Atual v/s Anterior da Regra de Detecção**.

Tabela 54. Status atual versus anterior da Regra de Detecção

Campo	Descrição
Adicionados	Número de dispositivos adicionados.
Preparação	Número de dispositivos movidos para o grupo de preparação.
Inativo	Número de dispositivos inativos.
Excluídos	Número de dispositivos excluídos.
Dispositivos	O status dos dispositivos.
Número	O número de dispositivos.

Tarefas relacionadas

Exibir o painel de visão geral da regra de detecção do dispositivo

Gerenciar credenciais de contas

A seção **Gerenciar credenciais de contas** permite que você configure o SupportAssist Enterprise com privilégios de administrador para cada tipo suportado de dispositivo e credencial. A tabela a seguir fornece informações sobre as opções exibidas na seção **Gerenciar credenciais de contas**.

Tabela 55. Gerenciar credenciais de contas

Campo	Descrição
Adicionar credenciais	Clique para adicionar Credenciais de contas.
Editar	Clique para editar Credenciais de contas.
Apagar	Clique para excluir Credenciais de contas.
Nome	O nome que você forneceu para as Credenciais de contas.
Tipo de dispositivo	O tipo de dispositivo para o qual as Credenciais de contas são aplicáveis.

Conceitos relacionados

Credenciais de contas

Tarefas relacionadas

Adicionar credenciais de conta
Reatribuir credenciais de contas
Editar credenciais de contas
Excluir credenciais da conta

Adicionar credenciais de conta

A janela Adicionar credenciais de conta permite que você adicione credenciais de conta. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na janela Adicionar credenciais de conta.

Tabela 56. Adicionar credenciais de conta

Campo	Descrição
Nome	Digite um nome para as Credenciais de contas.
Tipo de dispositivo	A lista de tipos de dispositivo que você pode adicionar. Os tipos de dispositivo disponíveis são: · **Chassi** · **Fluid File System (FluidFS)** · **iDRAC** · **Rede** · **Peer Storage (PS) / EqualLogic** · **Servidor / Hipervisor** · **Software** · **Solução** · **Storage Center (SC) / Compellent** · **Máquina virtual**
Nome de usuário*	O nome de usuário necessário para conexão ao servidor proxy.
Senha*	A senha necessária para conectar-se ao tipo de dispositivo.
Cadeia de caracteres da comunidade	A cadeia de caracteres da comunidade atribuída ao dispositivo. **NOTA: A opção Cadeia de caracteres da comunidade é exibida somente para os tipos de dispositivo Networking e Peer Storage (PS) / EqualLogic.**
Senha de ativação	A senha de ativação configurada no dispositivo. **NOTA: A opção Senha de ativação é exibida somente para o tipo de dispositivo Networking.**
Tipo de sistema operacional	A lista de tipos de sistema operacional. Os tipos de sistema operacional disponíveis são: · **Windows** (exibido somente se o SupportAssist Enterprise está instalado em um servidor executando o Windows) · **Linux** · **ESX** · **ESXi** **NOTA: A opção Tipo de sistema operacional é exibida somente para o tipo de dispositivo Servidor / Hipervisor.**
Tipo de software	A lista de tipos de software. Os tipos de software disponíveis são: · **SCVMM** · **vCenter**

Campo	Descrição
	· **SAN HQ** · **HIT Kit / VSM for VMware** **NOTA: A opção Tipo de software é exibida somente para o tipo de dispositivo Software.** **NOTA: Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um sistema operacional Linux, a adição de SCVMM e SAN HQ não será suportada.**
Tipo de solução	O tipo de solução. O tipo de solução disponível é **Escala da Web**. **NOTA: A opção Tipo de solução é exibida somente para o tipo de dispositivo Solução.**

* Para o tipo de dispositivo Solução, você precisa digitar o nome de usuário e a senha de SSH e REST.

Tarefas relacionadas

Adicionar credenciais de conta

Editar credenciais de contas

A janela Editar credenciais de contas permite que você edite as Credenciais de contas. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na janela Editar credenciais de contas.

Tabela 57. Editar credenciais de contas

Campo	Descrição
Nome	Digite um nome para as Credenciais de contas.
Tipo de dispositivo	A lista de tipos de dispositivo que você pode adicionar. Os tipos de dispositivo disponíveis são: · **Chassi** · **Fluid File System (FluidFS)** · **iDRAC** · **Rede** · **Peer Storage (PS) / EqualLogic** · **Servidor / Hipervisor** · **Software** · **Solução** · **Storage Center (SC) / Compellent** · **Máquinas virtuais**
Nome de usuário*	O nome de usuário necessário para conexão ao servidor proxy.
Senha*	A senha necessária para conectar-se ao tipo de dispositivo.
Cadeia de caracteres da comunidade	A cadeia de caracteres da comunidade atribuída ao dispositivo. **NOTA: A opção Cadeia de caracteres da comunidade é exibida somente para os tipos de dispositivo Networking e Peer Storage (PS) / EqualLogic.**
Senha de ativação	A senha de ativação configurada no dispositivo. **NOTA: A opção Senha de ativação é exibida somente para o tipo de dispositivo Networking.**
Tipo de sistema operacional	A lista de tipos de sistema operacional. Os tipos de sistema operacional disponíveis são: · **Windows**

Campo	Descrição
	• **Linux** • **ESX** • **ESXi** **NOTA: A opção Tipo de sistema operacional é exibida somente para o tipo de dispositivo Servidor / Hipervisor.**
Tipo de software	A lista de tipos de software. Os tipos de software disponíveis são: • **SCVMM** • **vCenter** • **SAN HQ** • **HIT Kit / VSM for VMware** **NOTA: A opção Tipo de software é exibida somente para o tipo de dispositivo Software.** **NOTA: Se o SupportAssist Enterprise estiver instalado em um sistema operacional Linux, a adição de SCVMM e SAN HQ não será suportada.**
Tipo de solução	O tipo de solução. O tipo de solução disponível é **Escala da Web**. **NOTA: A opção Tipo de solução é exibida somente para o tipo de dispositivo Solução.**

* Para o tipo de dispositivo Solução, você precisa digitar o nome de usuário e a senha de SSH e REST.

Tarefas relacionadas

Editar credenciais de contas

Gerenciar perfis de credenciais

A seção **Gerenciar perfis de credenciais** permite aplicar um conjunto de credenciais a um dispositivo ou grupo de dispositivos. A tabela a seguir fornece informações sobre as opções exibidas na seção **Gerenciar perfis de credenciais**.

Tabela 58. Gerenciar perfis de credenciais

Campo	Descrição
Criar perfil	Clique para adicionar um Perfil de credencial.
Editar	Clique para editar um Perfil de credencial.
Excluir	Clique para excluir um Perfil de credencial.
Nome	O nome que você forneceu para o Perfil de credencial.

Conceitos relacionados

Perfis de credenciais

Tarefas relacionadas

Criar perfil de credenciais
Atribuir perfil de credencial
Editar perfil de credenciais
Excluir perfil de credencial

Adicionar perfil de credencial

A janela **Adicionar perfil de credencial** permite que você adicione Perfis de credenciais. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na janela **Adicionar perfil de credencial**.

Tabela 59. Adicionar perfil de credencial

Campo	Descrição
Nome	Digite um nome para o Perfil de credencial.
Caixa de seleção	Use para selecionar um tipo de dispositivo.
Tipo de dispositivo	A lista dos tipos de dispositivos que você pode selecionar. Os tipos de dispositivo disponíveis são: · **Chassi** · **Fluid File System (FluidFS)** · **iDRAC** · **Rede** · **Peer Storage (PS) / EqualLogic** · **PowerVault** · **Servidor / Hipervisor** · **Software** · **Solução** · **Storage Center (SC) / Compellent**
Credenciais de contas	As credenciais de contas que você criou para o tipo de dispositivo específico.
Adicionar credenciais de conta	Clique para adicionar novas credenciais da conta.

Tarefas relacionadas

Criar perfil de credenciais

Editar perfil de credenciais

A janela **Editar perfil de credenciais** permite que você edite perfis de credenciais. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na janela **Editar perfil de credenciais**.

Tabela 60. Editar perfil de credenciais

Campo	Descrição
Nome	O nome do perfil de credenciais.
Caixa de seleção	Use para selecionar um tipo de dispositivo.
Tipo de dispositivo	A lista dos tipos de dispositivos que você pode selecionar. Os tipos de dispositivo disponíveis são: · **Chassi** · **Fluid File System (FluidFS)** · **iDRAC** · **Rede** · **Peer Storage (PS) / EqualLogic** · **PowerVault** · **Servidor / Hipervisor** · **Software** · **Solução** · **Storage Center (SC) / Compellent**
Credenciais de contas	As credenciais de contas que você criou para o tipo de dispositivo específico.

Tarefas relacionadas

Editar perfil de credenciais

Página Coletas

A página Coletas mostra as coletas que foram executadas com sucesso. Na página Coletas, você pode visualizar as informações do sistema coletadas, fazer o download de coletas em vários dispositivos e também fazer o upload de coletas para a Dell EMC.

Na parte superior da página Coletas, a trilha de navegação é exibida.

Veja a seguir as opções disponíveis na parte superior da página coletas:

- **Intervalo de datas** — Para pesquisar as coletas por um intervalo específico de datas.
- **Procurar por** — Para pesquisar por uma categoria específica de dados exibidos. As opções disponíveis são:
  - **Etiqueta de serviço**
  - **Nome/Endereço IP**
- **Termo da pesquisa** — Para inserir a palavra-chave da pesquisa.

  NOTA: Você precisa digitar um mínimo de 3 caracteres para executar a pesquisa.
- **Upload** — Para fazer upload de uma coleta para a Dell EMC.

A tabela a seguir descreve as informações mostradas na página Coletas.

Tabela 61. Página Coletas

Nome da coluna	Descrição
Caixa de seleção	Use para selecionar uma coleta para visualização do painel de visão geral da coleta e para enviar uma coleta.
Ícone de informações	Exibido quando alguns atributos ou seções não foram coletados do dispositivo.
Nome	O nome do dispositivo e o tipo de coleta. Para coletas em um dispositivo, o nome do dispositivo é seguido pelo tipo de coleta. Por exemplo, manual, periódica e assim por diante.
Data da coleta	A data em que a coleta foi iniciada.
Objetivo da coleta	O motivo selecionado durante a execução de uma coleta em vários dispositivos.
Número do caso	O identificador numérico do caso de suporte.
Status do upload	O status do upload da coleta.

Você pode optar por restringir as coletas exibidas com base no tipo de coleta, tipo de dispositivo ou adaptador. A seguir são apresentadas as opções disponíveis para restringir os dados exibidos:

- **Tipo de coleta**
  - **Coleta manual**
  - **Coleta periódica**
  - **Coleta de caso**
  - **Coleta múltipla**
- **Objetivo da coleta**
  - **Suporte técnico**
  - **Implantação**
  - **Manutenção do sistema**
  - **Consultoria**
  - **Outros**
- **Tipo de dispositivo**
  - **Servidor**
  - **Armazenamento**
  - **Rede**

  - **Chassi**
  - **Software**
  - **Solução**
- **Host de coleta**
  - **SupportAssist Enterprise**
  - **Remote Collector**
- **Adaptador**

Painel de visão geral da coleta

O painel de visão geral da coleta mostra os detalhes de uma coleta e permite que você visualize ou faça download das informações do sistema coletadas. Esse painel é exibido quando você seleciona uma coleta que está listada na página Coletas.

A tabela a seguir descreve as informações mostradas no painel de visão geral da coleta.

Tabela 62. Painel de visão geral da coleta

Campo	Descrição
Nome	O nome atribuído à coleta.
Status do upload	O status do upload da coleta.
Data	A data e a hora em que a coleta foi iniciada.
Endereço IP / nome de host	O endereço IP do nome de host do dispositivo.
Etiqueta de serviço	Um identificador alfanumérico único que permite que a Dell EMC reconheça individualmente cada dispositivo.
Status da coleta	O status da coleta do dispositivo.
Visualizar coleta (somente para coletas do servidor)	Clique para abrir uma coleta de um servidor no **Visualizador de configuração**.
Fazer download de coleta (para coletas de todos os outros tipos de dispositivos e coletas de vários dispositivos)	Clique para fazer download da coleta como um arquivo .zip.

NOTA: As opções Visualizar coleta ou Fazer download de coleta estarão desabilitadas se a coleta foi executada por um Remote Collector.

Coletas de lógica analítica

As coletas de lógica analítica que são realizadas em um dia específico de uma semana são consolidadas e exibidas na página Coletas de lógica analítica. A página exibe somente as coletas que foram realizadas nos últimos 90 dias. Depois de 90 dias, as coletas são descartadas automaticamente. Para obter informações sobre coletas de lógica analítica, consulte Visão geral das coletas de lógica analítica.

NOTA: A página Coletas de lógica analítica só é ativada se você tiver registrado o SupportAssist Enterprise. Se você não registrou o SupportAssist Enterprise, será exibido um link para o seu registro.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas na página Coletas de lógica analítica:

Tabela 63. Coletas de lógica analítica

Coluna	Descrição
Data da coleta	A data em que a coleta foi iniciada.
Host de coleta	O endereço IP ou hostname do host da coleta.
Status da coleção	O status da coleta realizada. Os possíveis status são: • **OK** — A coleta foi realizada com sucesso. • **Falha** — A coleta não foi bem-sucedida. Clique no status para visualizar o código de erro e o motivo da falha.
Download de arquivo	Clique no link para fazer download da coleta para o seu sistema.

Coluna	Descrição
Status do upload	O status do upload da coleta. Os possíveis status são: • **Sucesso** — A coleta foi carregada com sucesso para o back-end da Dell EMC. • **Falha** — Não foi possível carregar a coleta para o back-end da Dell EMC. Clique no status para visualizar o código de erro e o motivo da falha.

Extensões

As extensões disponíveis no SupportAssist Enterprise permitem que você estenda a capacidade do SupportAssist Enterprise a muitos dispositivos. Você pode usar as extensões para inventariar e adicionar dispositivos gerenciados por um console de gerenciamento de sistemas, como o OpenManage Essentials, o Microsoft System Center Operations Manager ou o OpenManage Enterprise.

Dois tipos de extensões estão disponíveis no SupportAssist Enterprise:

- Adaptador — Um aplicativo que funciona como uma interface entre o SupportAssist Enterprise e um console de gerenciamento de sistemas.
- Remote Collector — Uma instância remota do SupportAssist Enterprise que coleta e faz upload de informações do sistema a partir dos dispositivos em um intervalo de endereços IP específico.

Conceitos relacionados

Visão geral de adaptadores
Visão geral de Remote Collectors

Adaptadores

O adaptador é um aplicativo que funciona como uma interface entre o SupportAssist Enterprise e os consoles de gerenciamento de sistemas. A tabela a seguir fornece informações sobre as opções exibidas na guia Adaptadores.

Tabela 64. Adaptadores

Campo	Descrição
Configurar o adaptador	Clique para configurar um adaptador.
Editar	Clique para editar os detalhes de um adaptador.
Excluir	Clique para excluir um adaptador.
Caixa de seleção	Use para selecionar um adaptador que você configurou.
Nome	O nome que você forneceu para o adaptador e o nome do host ou o endereço IP do servidor no qual o adaptador está configurado.
Tipo	O tipo de adaptador.
Dispositivos gerenciados	O número total de dispositivos que são adicionados por meio do adaptador.
Versão	A versão do aplicativo do adaptador.
Status	O status do adaptador. O status de um adaptador pode ser: • **Conectado** — O SupportAssist Enterprise é capaz de se conectar ao adaptador com sucesso. • **Desconectado** — O SupportAssist Enterprise não é capaz de se conectar ao adaptador. • **Sincronização inicial** — O inventário inicial dos dispositivos está em andamento. • **Sincronização periódica** — O inventário periódico automático dos dispositivos está em andamento.

Campo	Descrição
	• **Sincronização manual** — O inventário dos dispositivos iniciado manualmente está em andamento. • **Conexão perdida** — O servidor que executa o SupportAssist Enterprise não é capaz de se conectar ao servidor no qual o adaptador está configurado. • **Cópia em andamento** — O pacote do instalador do adaptador está sendo copiado para o sistema. • **Instalação em andamento** — A instalação do adaptador está em andamento. • **Validação em andamento** — O SupportAssist Enterprise está verificando se o adaptador atende aos pré-requisitos para configurar o adaptador. • **Configuração em andamento** — O SupportAssist Enterprise está definindo as configurações do adaptador. • **Iniciando o serviço** — O SupportAssist Enterprise instalou o adaptador e o serviço do adaptador foi iniciado. • **Aguardando conexão** — O SupportAssist Enterprise está aguardando o serviço do adaptador iniciar. • **Conexão em andamento** — O SupportAssist Enterprise está tentando se conectar ao adaptador. • **Atribuindo um perfil** — O Perfil de credencial está sendo aplicado aos dispositivos inventariados. O número total de dispositivos inventariados e a contagem de dispositivos aos quais o perfil é aplicado também são exibidos.

Tarefas relacionadas

Configurar adaptador OpenManage Essentials
Configurar o adaptador do Microsoft System Center Operations Manager
Visualizar o painel de visão geral do adaptador
Visualizar dispositivos inventariados pelo adaptador
Sincronizar adaptador
Editar adaptador
Excluir adaptador

Configurar adaptador OpenManage Essentials

A janela Configurar adaptador permite que você adicione um adaptador. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na janela Configurar adaptador.

Tabela 65. Configurar adaptador (OpenManage Essentials)

Campo	Descrição
Tipo de adaptador	Use-a para selecionar o tipo de adaptador que você quer configurar. Os tipos de adaptador disponíveis são: • **OpenManage Essentials** — Selecione para configurar o adaptador OpenManage Essentials. • **System Center Operations Manager** — Selecione para configurar o adaptador System Center Operations Manager. • **OpenManage Enterprise** — Selecione para configurar o adaptador OpenManage Enterprise.
Nome do host/Endereço IP	Digite o nome do host ou o endereço IP do servidor em que o OpenManage Essentials está instalado.
Nome (opcional)	Um nome opcional que você queira usar para identificar o adaptador no SupportAssist Enterprise.

Campo	Descrição
Nome de usuário	O nome de usuário necessário para conectar-se ao servidor em que o OpenManage Essentials está instalado.
Senha	A senha necessária para conectar-se ao servidor em que o OpenManage Essentials está instalado.
Perfil de credencial	Use-a para selecionar um perfil de credencial necessário para adicionar os dispositivos que são inventariados pelo adaptador.
Atualizar inventário de dispositivos	Use para selecionar a frequência na qual o adaptador precisa inventariar dispositivos a partir do adaptador. As opções disponíveis são: · **A cada 12 horas** · **Diariamente** · **Semanalmente** · **A cada duas semanas** · **Mensalmente**

Tarefas relacionadas

Configurar adaptador OpenManage Essentials

Configuração do adaptador do Microsoft System Center Operations Manager

A janela Configurar adaptador permite que você adicione um adaptador. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na janela Configurar adaptador.

Tabela 66. Configurar adaptador (Microsoft System Center Operations Manager)

Campo	Descrição
Tipo de adaptador	Use-a para selecionar o tipo de adaptador que você quer configurar. Os tipos de adaptador disponíveis são: · **OpenManage Essentials** — Selecione para configurar o adaptador OpenManage Essentials. · **System Center Operations Manager** — Selecione para configurar o adaptador System Center Operations Manager. · **OpenManage Enterprise** — Selecione para configurar o adaptador OpenManage Enterprise.
Nome (opcional)	Um nome opcional que você queira usar para identificar o adaptador no SupportAssist Enterprise.
Estabelecer uma conexão remota com o grupo de gerenciamento	Selecione esta opção se você estiver configurando o adaptador no servidor que hospeda o console remoto.
Nome do host/Endereço IP do grupo de gerenciamento	O nome do host ou endereço IP do servidor que hospeda o grupo de gerenciamento.
Nome de usuário	O nome de usuário necessário para se conectar ao servidor que hospeda o grupo de gerenciamento.
Senha	A senha necessária para se conectar ao servidor que hospeda o grupo de gerenciamento.
Nome do host/Endereço IP do console remoto	O nome do host ou endereço IP do servidor que hospeda o console remoto.
Nome de usuário	O nome de usuário necessário para se conectar ao servidor que hospeda o console remoto.
Senha	A senha necessária para se conectar ao servidor que hospeda o console remoto.

Campo	Descrição
Perfil de credencial	Use-a para selecionar um perfil de credencial necessário para adicionar os dispositivos que são inventariados pelo adaptador.
Atualizar inventário de dispositivos	Use para selecionar a frequência na qual o adaptador precisa inventariar dispositivos a partir do adaptador. As opções disponíveis são: · **A cada 12 horas** · **Diariamente** · **Semanalmente** · **A cada duas semanas** · **Mensalmente**

Tarefas relacionadas

Configurar o adaptador do Microsoft System Center Operations Manager

Configurar adaptador OpenManage Enterprise

A janela Configurar adaptador permite que você adicione um adaptador. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na janela Configurar adaptador.

Tabela 67. Configurar adaptador (OpenManage Enterprise)

Campo	Descrição
Tipo de adaptador	Use-a para selecionar o tipo de adaptador que você quer configurar. Os tipos de adaptador disponíveis são: · **OpenManage Essentials** — Selecione para configurar o adaptador Open Manage Essentials. · **System Center Operations Manager** — Selecione para configurar o adaptador System Center Operations Manager. · **OpenManage Enterprise** — Selecione para configurar o adaptador OpenManage Enterprise.
Nome do host/Endereço IP	Digite o nome do host ou o endereço IP do servidor em que o OpenManage Enterprise Versão 3.3.1 está instalado.
Nome (opcional)	Um nome opcional que você queira usar para identificar o adaptador no SupportAssist Enterprise.
Nome de usuário	O nome de usuário necessário para conectar-se ao servidor em que o OpenManage Enterprise Versão 3.3.1 está instalado.
Senha	A senha necessária para conectar-se ao servidor em que o OpenManage Enterprise Versão 3.3.1 está instalado.
Perfil de credencial	Use-a para selecionar um perfil de credencial necessário para adicionar os dispositivos que são inventariados pelo adaptador.
Atualizar inventário de dispositivos	Use para selecionar a frequência na qual o adaptador precisa inventariar dispositivos a partir do adaptador. As opções disponíveis são: · **A cada 12 horas** · **Diariamente** · **Semanalmente** · **A cada duas semanas** · **Mensalmente**

Painel de visão geral dos adaptadores

O painel de visão geral dos adaptadores exibe os detalhes de um adaptador e permite que você execute certas operações nesse adaptador. Esse painel é exibido quando você seleciona um adaptador na página Adaptadores.

Tabela 68. Painel de visão geral dos adaptadores

Campo	Descrição
Nome	O nome que você forneceu para o adaptador.
Endereço IP	O endereço IP ou o nome do host do servidor em que o adaptador está configurado.
Status	O status do adaptador.
Sincronizar agora	No console de gerenciamento de sistemas, clique nos dispositivos do inventário.
Última sincronização	A data e a hora em que os dispositivos foram inventariados pela última vez.
Tipo de adaptador	O tipo de adaptador.
Tipo de OS	O sistema operacional em execução no servidor no qual o adaptador está configurado.
Dispositivos atribuídos	O número total de dispositivos que são adicionados com sucesso por meio do adaptador.
Dispositivos de preparo	Exibe o número total de dispositivos inventariados que são adicionados ao grupo de preparação. Os dispositivos podem ser adicionados ao grupo de preparação porque não atenderam a determinados pré-requisitos.
Versão	A versão do aplicativo do adaptador.

Tarefas relacionadas

Visualizar o painel de visão geral do adaptador

Remote Collectors

O Remote Collector é uma instância remota do SupportAssist Enterprise que coleta e faz upload de informações do sistema a partir dos dispositivos em um intervalo de endereços IP específico. A tabela a seguir fornece informações sobre as opções exibidas na página Remote Collectors.

Tabela 69. Remote Collectors

Campo	Descrição
Configurar o Remote Collector	Clique para configurar um Remote Collector.
Editar	Clique para editar os detalhes de um Remote Collector.
Excluir	Clique para excluir um Remote Collector.
Caixa de seleção	Use para selecionar um Remote Collector que você configurou.
Nome	O nome que você forneceu para o Remote Collector e o nome do host ou o endereço IP do servidor no qual o Remote Collector está configurado.
Dispositivos gerenciados	O número total de dispositivos associados ao Remote Collector.
Versão	A versão do aplicativo Remote Collector.
Status	O status do Remote Collector. O status de um Remote Collector pode ser: · **Conectado** — O servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado pode conectar-se ao servidor em que o Remote Collector está configurado.

Campo	Descrição
	• **Desconectado** — O servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado não pode conectar-se ao servidor em que o Remote Collector está configurado. • **Falha na conexão** — Exibido quando uma conexão apresenta falha durante a conexão com o servidor SupportAssist. • **Falha no registro** — Exibido quando um Remote Collector falha ao se conectar com o SupportAssist Enterprise. • **Registro iniciado** — Exibido quando o Remote Collector conecta-se ao SupportAssist Enterprise. • **Cópia em andamento** — O pacote de instalador do Remote Collector está sendo copiado para o sistema remoto. • **Validação em andamento** — O SupportAssist Enterprise está verificando se o servidor remoto atende aos pré-requisitos para configurar o Remote Collector. • **Configuração em andamento** — O SupportAssist Enterprise está configurando as definições do Remote Collector. • **Registro em andamento** — O servidor que executa o SupportAssist Enterprise está se comunicando com o Remote Collector após a conclusão da configuração. • **Instalação em andamento** — A instalação do aplicativo Remote Collector está em andamento. • **Instalador não encontrado** — O arquivo do instalador do Remote Collector está corrompido ou foi excluído manualmente do servidor que executa o SupportAssist Enterprise. • **Falha ao copiar** — Não foi possível copiar o Remote Collector para o servidor remoto. • **Falha na instalação** — A instalação do Remote Collector não pôde ser concluída com sucesso. • **Falha na configuração** — O SupportAssist Enterprise não pôde concluir a configuração do Remote Collector. • **Falha na validação** — O SupportAssist Enterprise não pôde verificar se o servidor remoto atende aos pré-requisitos para configurar o Remote Collector. • **Pouco espaço em disco** — O espaço livre no disco rígido do servidor em que o Remote Collector está configurado é inferior a 500 MB. • **Conexão iniciada** — Exibido quando uma conexão é iniciada durante a conexão ao servidor SupportAssist.
Carregar Conectividade	Exibe o status da conectividade com a internet do sistema remoto para a Dell EMC.

Tarefas relacionadas

Configurar Remote Collector
Visualizar coletas para dispositivos associados a um Remote Collector
Visualizar o painel de visão geral do Remote Collector
Visualizar dispositivos associados a um Remote Collector
Editar Coletor remoto
Excluir Coletor remoto

Configurar o Remote Collector

A janela Configurar o Remote Collector permite que você configure um Remote Collector. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na janela Configurar o Remote Collector.

Tabela 70. Configurar o Remote Collector

Campo	Descrição
Nome do host/Endereço IP	Digite o nome do host ou o endereço IP do servidor no qual você deseja configurar o Remote Collector.
Nome (opcional)	Um nome opcional que você deseja usar para identificar o Remote Collector no SupportAssist Enterprise.
Nome de usuário	O nome de usuário necessário para estabelecer conexão com o servidor no qual você deseja configurar o Remote Collector.
Senha	A senha necessária para estabelecer conexão com o servidor no qual você deseja configurar o Remote Collector.
Nome do host	Selecione para digitar uma expressão de nome de host para designar dispositivos para o Coletor Remoto.
Expressão	A expressão de nome de host para designar dispositivos para o Coletor Remoto.
Endereço IP/Intervalo	Selecione para digitar um intervalo de endereços IP para designar dispositivos para o Coletor Remoto.
Adicionar outro nome de host	Clique para abrir um campo de expressão de nome de host adicional.
Endereço IP/Intervalo	O endereço IP ou o intervalo de endereços IP dos dispositivos que você deseja associar ao Remote Collector.
Adicionar uma outra expressão	Clique para abrir um campo de expressão de nome de host adicional.
O sistema remoto se conecta à Internet por um servidor proxy	Selecione para inserir detalhes do servidor proxy por meio do qual o sistema remoto se conecta à Internet.
Nome do host/Endereço IP	O nome do host ou o endereço IP do servidor proxy.
Porta	O número da porta usada pelo servidor proxy.
Requer autenticação	Selecione esta opção se forem necessários um nome de usuário e uma senha para estabelecer conexão com o servidor proxy.
Nome de usuário	O nome de usuário necessário para conexão ao servidor proxy.
Senha	A senha necessária para conexão ao servidor proxy.
Lista de exclusões de proxy	O intervalo de endereços IP ou a variedade de dispositivos aos quais o Coletor remoto precisa se comunicar diretamente e não por meio do servidor proxy. O endereço IP dos dispositivos que se comunicam por meio do protocolo https deve ser incluído na lista de exclusões de proxy. Exemplos de dispositivos que se comunicam por meio do protocolo https incluem iDRAC, matrizes de armazenamento SC Series, VMware ESX e ESXi e Série XC de dispositivos hiperconvergidos para escala na Web.

Conceitos relacionados

Visão geral de Remote Collectors

Tarefas relacionadas

Configurar Remote Collector

Painel de visão geral do Remote Collector

O painel de visão geral do Remote Collector exibe detalhes de um Remote Collector. Esse painel é exibido quando você seleciona um Remote Collector na página Remote Collectors.

Tabela 71. Painel de visão geral do Remote Collector

Campo	Descrição
Nome	O nome que você forneceu para o Remote Collector.
Endereço IP	O endereço IP ou nome do host do servidor em que o Remote Collector está configurado.
Status	O status do Remote Collector.
Tipo de Collector	O tipo de coletor.
Versão	A versão do aplicativo Remote Collector.
SO	O sistema operacional em execução no servidor em que o Remote Collector está configurado.
Dispositivos gerenciados	O número total de dispositivos associados ao Remote Collector.
Intervalo de coleta	Os intervalos de endereços IP que são atribuídos ao Remote Collector.
Exibir todos os dispositivos	Clique para abrir a página Dispositivos na qual todos os dispositivos associados ao Remote Collector são exibidos.

Tarefas relacionadas

Visualizar o painel de visão geral do Remote Collector

Configurações

A guia **Configurações** permite configurar as opções disponíveis no SupportAssist Enterprise. Você pode apontar para a guia **Configurações** e clicar nas opções disponíveis para acessar estas páginas:

- **Configurações de proxy** - Para ajustar as configurações do servidor proxy disponíveis em seu ambiente. Esta configuração é necessária apenas se o servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado conectar-se à Internet por meio de um servidor proxy.
- **Preferências** — Para configurar suas preferências para o seguinte: atualização automática, coleta de informações do sistema, notificação por e-mail, relatório de recomendações e modo de manutenção.
- **Informações de contato** — Para visualizar e atualizar os contatos primário e secundário do SupportAssist Enterprise de sua empresa.
- **Login no TechDirect** - Para visualizar as informações de ativo na conta de sua empresa no TechDirect.
- **Configurações de SMTP** — Para configurar os detalhes do servidor SMTP utilizado pela sua empresa. Esta configuração é aplicável apenas se sua empresa utiliza um servidor SMTP. Se sua empresa não utilizar um servidor SMTP, não será possível receber determinadas notificações de e-mail do SupportAssist Enterprise.

Referências relacionadas

Configurações do proxy
Preferências
Informações de contato
Login no TechDirect
Configurações do SMTP

Configurações do proxy

A página Configurações de proxy permite que você ajuste as configurações do servidor proxy disponíveis em seu ambiente.

Na parte superior da página Configurações de proxy, é exibida a trilha de navegação.

NOTA: Os ajustes na configuração do proxy só são necessários se o servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado conectar-se à internet por meio de um servidor proxy.

A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na página Configurações de proxy.

Tabela 72. Configurações de proxy

Campo	Descrição
Usar servidor proxy	Selecione esta opção para permitir o ajuste das configurações do servidor proxy.
Nome do host / Endereço IP	O nome do host ou o endereço IP do servidor proxy.
Port (Porta)	O número da porta usada pelo servidor proxy.
Requer autenticação	Selecione esta opção se forem necessários um nome de usuário e uma senha para estabelecer conexão com o servidor proxy.
Nome de usuário	O nome de usuário necessário para conexão ao servidor proxy.
Password (Senha)	A senha necessária para conexão ao servidor proxy.
Lista de exclusões de proxy	O intervalo de endereços IP ou a variedade de dispositivos aos quais o SupportAssist Enterprise precisa se comunicar diretamente e não por meio do servidor proxy. O endereço IP dos dispositivos que se comunicam por meio do protocolo https deve ser incluído na lista de exclusões de proxy. Exemplos de dispositivos que se comunicam por meio do protocolo https incluem iDRAC, matrizes de armazenamento Compellent, VMware ESX e ESXi e Série XC de dispositivos hiperconvergidos para escala na Web.

Tarefas relacionadas

Definir as configurações do servidor proxy

Preferências

A página **Preferências** permite que você configure definições de coleta, atualizações automáticas, definições do relatório de recomendação e o modo de manutenção.

Na parte superior da página Preferências, a trilha de navegação é exibida. Você pode clicar em **Início** na trilha de navegação para ir para a página Dispositivos.

A tabela a seguir fornece informações sobre as opções exibidas na página **Preferências**.

Tabela 73. Preferências

Campo	Descrição
Tarefas automatizadas	
Atualizar automaticamente os seguintes recursos no SupportAssist Enterprise:	Exibe as opções para baixar e instalar automaticamente as atualizações mais recentes, quando estão disponíveis. O download e a instalação das atualizações ocorrem em segundo plano. Se ocorrer algum problema durante a atualização, será exibida uma mensagem de erro apropriada. **NOTA: É recomendável que você selecione a atualização automática para assegurar que o SupportAssist Enterprise está atualizado com os recursos e aprimoramentos mais recentes.**
Aplicativo SupportAssist Enterprise	Selecione esta opção para realizar automaticamente o download e a instalação da atualização do aplicativo SupportAssist Enterprise quando estiver disponível.
Arquivos de políticas	Selecione esta opção para realizar automaticamente o download e a instalação da atualização dos arquivos de políticas quando estiverem disponíveis.

Campo	Descrição
Arquivos de suporte do produto	Selecione esta opção para realizar automaticamente o download e a instalação da atualização do suporte do dispositivo quando estiverem disponíveis.
Upgrade de Adaptador	Selecione esta opção para realizar automaticamente o download e a instalação da atualização do adaptador se estiver disponível.
Coletar automaticamente as informações de estado do sistema:	
A partir do dia N de cada mês, às 23h	Selecione esta coletar automaticamente as informações de estado do sistema para cada tipo de dispositivo em um dia determinado aleatoriamente de cada mês às 23h.
Quando um novo caso de suporte é criado	Selecione esta opção para iniciar manualmente uma coleta de logs do sistema quando um novo caso de suporte é gerado.
Coletar dados automaticamente para lógica analítica	
A cada dia *x* à 1h, em que *x* é o dia da semana em que a coleta é realizada	Selecione esta opção para permitir que o SupportAssist Enterprise realize coletas de lógica analítica. Para obter informações sobre coletas de lógica analítica, consulte Visão geral das coletas de lógica analítica.
Carregado automaticamente:	
Informações sobre o estado do sistema coletadas a partir nos dispositivos e enviados para Dell EMC.	Selecione para enviar automaticamente as coletas para a Dell EMC.
Iniciar automaticamente validação de inventário:	
A partir do dia N de cada mês, às 23h	Selecione esta opção para obter automaticamente informações de validação para cada tipo de dispositivo em um dia determinado aleatoriamente de cada mês às 23:00.
Interface API	
Ativar interfaces API para o SupportAssist Enterprise	Selecione esta opção para ativar as interfaces API para o SupportAssist Enterprise.
Configurações de e-mail	
Receber notificação por e-mail quando um novo caso de suporte for aberto	Selecione esta opção para receber uma notificação por e-mail quando um novo caso de suporte for aberto.
Idioma preferido para e-mail	Selecione o idioma preferido para notificações por e-mail.
Notificações por e-mail	Clique para expandir a lista as notificações por e-mail: • Status de conectividade do Coletor Remoto • Status de conectividade do Adaptador • Status de conectividade de upload do Coletor Remoto • Teste de conectividade • Modo de manutenção • Status de validação do dispositivo • Validação periódica do inventário • Dispositivos em staging e inativos • Preferências de despacho automático
Configurações de coleta de dados	
Servidor / Hypervisor	• Selecione **Software** para coletar informações relacionadas ao software no dispositivo. • Selecione **Logs do sistema** para coletar logs do dispositivo. • Selecione **Logs smart** para coletar logs smart CTL do dispositivo. **NOTA: Para obter informações sobre os logs coletados pelo SupportAssist Enterprise, consulte o documento**

Campo	Descrição
	Itens reportáveis do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50 **em https://www.dell.com/serviceabilitytools.**
Armazenamento: Fluid File System (FluidFS)	Selecione **Logs** para coletar logs do dispositivo.
Armazenamento: Peer Storage (PS) / EqualLogic	• Selecione **Dados de diagnóstico (Coleta de diagnóstico)** para coletar informações de diagnóstico do dispositivo. • Selecione **Teste de conectividade entre as matrizes (Teste de ping)** para coletar o resultado do teste de ping do dispositivo.
Armazenamento: PowerVault	Selecione **Dados de suporte** para coletar os dados de suporte do dispositivo.
Software: HIT Kit/VSM for VMware	Selecione **Logs avançados** para coletar logs do dispositivo.
Solução: Nutanix	Selecione **Logs** para coletar logs do dispositivo.
Máquina virtual	Selecione **Logs do sistema** para coletar logs do dispositivo.
Configurações de Informações de Identificação de Dispositivo	
Incluir detalhes de identificação do dispositivo nas informações enviadas para a Dell	Selecione esta opção para permitir o envio de informações de identidade à Dell EMC. **NOTA: Se você desmarcar essa opção, as configurações para a coleta de dados de logs e de diagnóstico em Configurações de coleta de dados serão automaticamente desativadas.**
Modo de manutenção	
Suspender temporariamente a atividade de geração de casos (por ex., para fins de tempo de inatividade, solução de problemas externa, etc.)	Selecione esta opção para definir todos os dispositivos no modo de manutenção. Enquanto estiver no modo de manutenção, não haverá a abertura de novos casos de suporte.

Tarefas relacionadas

Ativar ou desativar atualizações automáticas
Definir as configurações de notificação por e-mail
Habilitar ou desabilitar a coleta automática de informações do sistema na criação de caso
Como ativar ou desativar a coleta periódica de informações do sistema de todos os dispositivos
Habilitar ou desabilitar a coleta de informações de identidade
Ativar ou desativar o modo de manutenção no nível global

Informações de contato

A página Informações de contato permite que você visualize e edite as informações de contato primário e secundário. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens que são exibidos na página Informações de contato.

Na parte superior da página Informações de contato, a trilha de navegação é exibida.

NOTA: É obrigatório fornecer informações para todos os campos, exceto o número de telefone alternativo.

Tabela 74. Informações de contato

Campo	Descrição
Nome da empresa	O nome da sua empresa.
Primário	Selecione esta opção para visualizar ou editar as informações do contato principal.
Secundário	Selecione esta opção para visualizar ou editar as informações do contato secundário.

Campo	Descrição
Nome	O nome do contato primário ou secundário.
Sobrenome	O sobrenome do contato primário ou secundário.
Número de telefone	O número de telefone do contato primário ou secundário.
Número de telefone alternativo	O número de telefone alternativo do contato primário ou secundário.
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do contato primário ou secundário.
Método de contato preferencial	Selecione o método preferencial para contato. As opções disponíveis são: · **Telefone** · **E-mail**
Horário de contato preferencial	As horas preferenciais nas quais o Suporte técnico pode entrar em contato com seu contato primário ou secundário em caso de quaisquer problemas com os dispositivos monitorados.
Fuso horário	O fuso horário do contato principal ou secundário.
Preferências para a substituição de peças de servidores da Dell	
Desejo que as peças de substituição do servidor da Dell sejam enviadas automaticamente	Selecione esta caixa de seleção se você concordar que a Dell EMC entre em contato com a sua empresa e envie peças de reposição.
Contato de envio principal	
Nome	O nome do contato principal que será responsável por receber a peça enviada.
Sobrenome	O sobrenome do contato principal que será responsável por receber a peça enviada.
Número de telefone	O número de telefone do contato principal que será responsável por receber a peça enviada.
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do contato principal que será responsável por receber a peça enviada.
Horário de contato preferencial	As horas preferenciais nas quais o Suporte técnico pode entrar em contato com seu contato primário ou secundário em caso de quaisquer problemas com os dispositivos monitorados.
País/Território	Selecione o país.
Endereço de envio	O endereço para o qual um componente de reposição deve ser enviado.
Cidade	
Estado/Província/Região	
CEP/Código postal	
Fuso horário	O fuso horário do contato principal ou secundário.
Notas de envio	Informações relativas à remessa específica.
Desejo que um técnico substitua minhas peças no local (se incluído no meu plano de serviços)	Selecione esta opção se você quiser um técnico no local para substituir o componente de hardware enviado.
CNPJ **IE**	Somente para o Brasil: o CNPJ e o número de IE de seu contato.
Contato de envio secundário	
Nome	O nome do contato secundário que será responsável por receber a peça enviada.

Campo	Descrição
Sobrenome	O sobrenome do contato secundário que será responsável por receber a peça enviada.
Número de telefone	O número de telefone do contato secundário que será responsável por receber a peça enviada.
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do contato secundário que será responsável por receber a peça enviada.

Tarefas relacionadas

Visualizar e atualizar informações de contato
Visualizar e atualizar informações envio de peças

Login no TechDirect

A página Integração do TechDirect permite que você acesse relatórios e gerencie alertas do SupportAssist no TechDirect. A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na página Integração do TechDirect.

Na parte superior da página Integração do TechDirect, é exibida a trilha de navegação.

Tabela 75. Login no TechDirect

Campo	Descrição
Mais informações sobre o TechDirect	Abre o site do TechDirect em uma nova janela do navegador da web.
Fazer login	Clique para efetuar login no TechDirect.
OTP	Senha de uso único necessária para verificar a conta do TechDirect.

Conceitos relacionados

Como entrar no TechDirect

Configurações do SMTP

A página Configurações do SMTP permite que você ajuste as configurações do servidor SMTP (servidor de e-mail). Se a sua empresa usa um servidor SMTP, a Dell EMC recomenda que você ajuste as configurações do servidor SMTP.

Na parte superior da página Configurações do SMTP, é exibida a trilha de navegação.

A tabela a seguir fornece informações sobre os itens exibidos na página Configurações do SMTP.

Tabela 76. Configurações do SMTP

Campo	Descrição
Usar o servidor SMTP	Selecione esta opção para permitir o ajuste das configurações do servidor de e-mail.
Nome do host / Endereço IP	O nome do host ou o endereço IP do servidor de e-mail.
Porta	O número da porta utilizada pelo servidor de e-mail.
Requer autenticação	Selecione esta opção se forem necessários um nome de usuário e uma senha para estabelecer conexão com o servidor de e-mail.
Nome de usuário	O nome de usuário necessário para estabelecer conexão com o servidor de e-mail.
Senha	A senha necessária para estabelecer conexão com o servidor de e-mail.

Tarefas relacionadas

Definir as configurações do servidor SMTP

Teste de conectividade de rede

A página **Teste de conectividade de rede** permite que você teste a conectividade do SupportAssist Enterprise com os recursos de rede dependentes.

Na parte superior da página **Teste de conectividade de rede**, é exibida a trilha de navegação.

A tabela a seguir descreve os campos mostrados na página **Teste de conectividade de rede**.

Tabela 77. Teste de conectividade

Campo	Descrição
Caixa de seleção	Marque as caixas de seleção apropriadas para testar o status de conectividade que você deseja verificar.
Teste	Os recursos de rede dependentes que você pode testar. As opções disponíveis são: · **Conectividade com a Internet** · **Servidor SMTP** · **Servidor FTP da Dell EMC** · **Servidor de Carregamento da Dell EMC** · **Servidor SupportAssist Enterprise**
Descrição	Descreve a finalidade de cada teste.
Status de conectividade	Exibe um ícone e uma mensagem que indica o status da conectividade. Os possíveis status são: · **Não configurado** (aplicável apenas para o teste do servidor SMTP) — as configurações do servidor SMTP não estão definidas no SupportAssist Enterprise. Se sua empresa utiliza um servidor SMTP (servidor de e-mail), recomenda-se que você defina as **Configurações do SMTP** no SupportAssist Enterprise. · **Em andamento** — O teste de conectividade está em andamento. · **Conectado** — O teste de conectividade foi realizado com sucesso. · **Erro** — O teste de conectividade não foi realizado com sucesso. **NOTA: O status Erro pode ser exibido como um link no qual você pode clicar para visualizar uma descrição do problema e as possíveis etapas de resolução.**
Última verificação	A data e hora em que o status de conectividade foi verificado pela última vez.
Testar a Conectividade	Clique para realizar os testes de conectividade selecionados.

Tarefas relacionadas

Realizar o teste de conectividade

Teste do SupportAssist Enterprise

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

Na parte superior da página **Teste do SupportAssist Enterprise**, é exibida a trilha de navegação. Você pode clicar em **Início** na trilha de navegação para ir para a página **Dispositivos**.

A tabela a seguir descreve os campos que são exibidos na página **Teste do SupportAssist Enterprise**.

Tabela 78. Teste do SupportAssist Enterprise

Campo	Descrição
Caixa de seleção	Marque a caixa de seleção apropriada para testar a tarefa que você deseja verificar.
Teste	O recurso que você pode testar. A opção disponível é **Criação de caso**, que permite que você verifique a capacidade do SupportAssist de criar um caso de suporte com o suporte técnico.
Descrição	Descreve a finalidade do teste.
Status	Exibe um ícone e uma mensagem que indica o status do teste. Os possíveis status são: · **Não validado** - a tarefa de criação de caso de suporte não foi testada. · **Em andamento** - o teste de criação de caso de suporte está em andamento. · **Pronto para criar casos** - o SupportAssist Enterprise pode criar casos com sucesso. · **Não foi possível criar o caso** - o SupportAssist Enterprise não foi capaz de criar casos de suporte por causa de um possível problema com o fluxo de trabalho de criação de casos de suporte.
Última verificação	A data e hora em que o status foi verificado pela última vez.
Executar testes	Clique para realizar o teste selecionado.

Tarefas relacionadas

Testar a funcionalidade de criação de caso

23

Apêndice de códigos de erro

A tabela a seguir lista os códigos de erro, mensagens de erro e possíveis soluções.

Tabela 79. Apêndice de códigos de erro

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
3000_1 3000_2 3000_3 3000_4 3000_5	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do OpenManage Server Administrator (OMSA) em *device_name*.	Execute uma das seguintes ações: · Selecione o dispositivo na página **Dispositivos** e no painel de visão geral do dispositivo, selecione **Instalar/Atualizar OMSA** na lista **Tarefas**. · Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
3000_6 3000_9 3000_11	Não foi possível fazer o download de um componente necessário para a instalação do OpenManage Server Administrator (OMSA).	1. Verifique se o sistema tem conectividade com a internet. 2. Realize o teste de conectividade e certifique-se de que o sistema tem conectividade aos recursos dependentes. 3. Selecione o dispositivo na página **Dispositivos** e no painel de visão geral do dispositivo, selecione **Instalar/Atualizar OMSA** na lista **Tarefas**. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
3000_7	A instalação do OpenManage Server Administrator (OMSA) não é suportada no sistema operacional em execução no *device_name*.	Execute uma das seguintes ações: · Selecione o dispositivo na página **Dispositivos** e no painel de visão geral do dispositivo, selecione **Instalar/Atualizar OMSA** na lista **Tarefas**. · Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
3000_8	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do OpenManage Server Administrator (OMSA) em *device_name*.	Tente reparar a instalação do SupportAssist Enterprise: 1. Abra o **Painel de controle**. 2. Em **Programas**, clique em **Desinstalar um programa**. 3. Na janela **Programas e Recursos**, selecione **Dell SupportAssist** e clique em **Alterar**. 4. Na janela **Bem-vindo ao instalador do Dell SupportAssist Enterprise**, clique em **Avançar**. 5. Clique em **Reparar** e, em seguida, clique em **Instalar**.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência adicional.
3000_10 3000_12 3000_13 3000_14	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do OpenManage Server Administrator (OMSA) em *device_name*.	Execute uma das seguintes ações: • Selecione o dispositivo na página **Dispositivos** e no painel de visão geral do dispositivo, selecione **Instalar/Atualizar OMSA** na lista **Tarefas**. • Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
3000_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23 3000_29 3000_47 3000_48 3000_50 3000_56 3000_61	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do OpenManage Server Administrator (OMSA) em *device_name*.	Certifique-se de que o dispositivo está ao alcance e que as credenciais do dispositivo configurado tenham privilégios de administrador, depois siga uma das opções: • Selecione o dispositivo na página **Dispositivos** e no painel de visão geral do dispositivo, selecione **Instalar/Atualizar OMSA** na lista **Tarefas**. • Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
3000_18	Um serviço necessário para a instalação de OpenManage Server Administrator (OMSA) não está em execução ou não está ativado no *device_name*.	• Se o dispositivo estiver executando Microsoft Windows, certifique-se de que o serviço WMI está sendo executado. • Se o dispositivo estiver executando Linux, certifique-se de que o SSH está ativado. Para obter mais informações, consulte Outros serviços.
3000_19	Um serviço necessário para a instalação do OpenManage Server Administrator (OMSA) não está em execução no *device_name*.	Verifique se o serviço WMI está em execução no dispositivo. Para obter mais informações, consulte Outros serviços.
3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28 3000_30 3000_31 3000_32 3000_33 3000_34 3000_35 3000_36 3000_37 3000_38 3000_39 3000_40 3000_41	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do OpenManage Server Administrator (OMSA) em *device_name*.	Execute uma das seguintes ações: • Selecione o dispositivo na página **Dispositivos** e no painel de visão geral do dispositivo, selecione **Instalar/Atualizar OMSA** na lista **Tarefas**. • Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
3000_42 3000_43 3000_44 3000_45 3000_46 3000_49 3000_51 3000_54 3000_55 3000_57 3000_58 3000_59		
3000_52 3000_53	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do OpenManage Server Administrator (OMSA) em *device_name*.	Certifique-se de que a porta 22 esteja aberta e o SSH ativado no sistema, depois siga uma das opções: • Selecione o dispositivo na página **Dispositivos** e no painel de visão geral do dispositivo, selecione **Instalar/Atualizar OMSA** na lista **Tarefas**. • Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
3000_60	Ocorreu um erro inesperado durante a instalação do OpenManage Server Administrator (OMSA) em *device_name*.	• Verifique se o dispositivo está ao alcance. • Verifique se as credenciais do dispositivo configurado têm privilégios de administrador. • Selecione o dispositivo na página **Dispositivos** e no painel de visão geral do dispositivo, selecione **Instalar/Atualizar OMSA** na lista **Tarefas**. • Instale manualmente a versão recomendada do OMSA. Para identificar a versão recomendada do OMSA, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
3000_62	O tempo permitido para a instalação do OMSA expirou.	Faça login no dispositivo e verifique se o OMSA está instalado. Se o OMSA não estiver instalado, selecione o dispositivo e no painel de visão geral do dispositivo, selecione**Instalar/Atualizar OMSA** na lista **Tarefas**. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
4000_500	Este dispositivo gerou um número anormal de alertas excedendo o valor limite definido. O SupportAssist Enterprise o colocou temporariamente sob modo de manutenção. Durante esse período, o SupportAssist Enterprise não processará quaisquer alertas para este dispositivo.	Verifique se a integridade deste dispositivo foi restaurada para a operação ideal do SupportAssist Enterprise.
5000_1	A configurações de SNMP do dispositivo não podem ser definidas por causa de um erro inesperado.	Você deve tentar configurar os parâmetros do SNMP na opção **Tarefas** > **Configurar SNMP** ou configurar manualmente os parâmetros do SNMP. Para obter instruções sobre como configurar manualmente os parâmetros do SNMP, acesse Como configurar o destino dos alertas do iDRAC usando a interface da Web.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
5000_2	As configurações de SNMP do dispositivo não puderam ser definidas porque o Controlador de Acesso Remoto Integrado Dell (iDRAC) não tem a licença necessária instalada.	Certifique-se de que o iDRAC possui uma licença Enterprise ou Express instalada e, em seguida, tente configurar os parâmetros de SNMP na opção **Tarefas** > **Configurar SNMP**.
5000_3	As configurações de SNMP do dispositivo não puderam ser definidas porque todos os campos configuráveis do Controlador de Acesso Remoto Integrado Dell (iDRAC) estão ocupados.	Você precisa configurar manualmente os parâmetros do SNMP do dispositivo. Para obter instruções sobre como configurar manualmente os parâmetros do SNMP, consulte Como configurar o destino dos alertas do iDRAC usando a interface da Web.
5000_4	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque as credenciais que você inseriu não têm os privilégios necessários.	Certifique-se de que as credenciais tenham privilégios de Administrador ou de Operador no Controlador de Acesso Remoto Integrado Dell e, em seguida, tente configurar os parâmetros de SNMP pela opção **Tarefas** > **Configurar SNMP** no painel de visão geral do dispositivo.
5000_5	As configurações de SNMP do dispositivo não puderam ser definidas porque uma tentativa de conexão ao Controlador de Acesso Remoto Integrado Dell (iDRAC) não foi bem-sucedida.	Certifique-se de que o iDRAC é acessível a partir do sistema no qual o SupportAssist Enterprise está instalado e, em seguida, tente configurar os parâmetros de SNMP pela opção **Tarefas** > **Configurar SNMP** no painel de visão geral do dispositivo.
5000_6	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque as credenciais que você inseriu são inválidas.	Certifique-se de que as credenciais são válidas e, em seguida, tente configurar os parâmetros de SNMP pela opção **Tarefas** > **Configurar SNMP** no painel de visão geral do dispositivo. Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador do sistema para obter assistência.
5000_7 5000_8	A configurações de SNMP do dispositivo não podem ser definidas por causa de um erro inesperado.	Você precisa configurar manualmente os parâmetros do SNMP do dispositivo. Para obter instruções sobre como configurar manualmente os parâmetros do SNMP, consulte Como configurar o destino dos alertas do iDRAC usando a interface da Web.
5000_9	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque a conta de usuário não tem privilégios suficientes no dispositivo.	Você precisa configurar manualmente os parâmetros do SNMP do dispositivo. Para obter instruções sobre como configurar manualmente os parâmetros do SNMP, consulte Como configurar manualmente o destino dos alertas (Windows) ou Como configurar manualmente o destino dos alertas (Linux).
5000_10	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o nome do host / endereço IP do sistema no qual o SupportAssist está instalado não foi fornecido.	Se você executou o arquivo de script para definir as configurações de SNMP, certifique-se de inserir o endereço IP do sistema no qual o SupportAssist Enterprise está instalado como um argumento.
5000_11	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o serviço SNMP não está instalado no dispositivo.	Instale manualmente o serviço SNMP no dispositivo e, em seguida, tente configurar os parâmetros de SNMP pela opção **Tarefas** > **Configurar SNMP** no painel de visão geral do dispositivo.
5000_12	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o SupportAssist Enterprise não é compatível com o sistema operacional em execução no dispositivo.	Para obter informações sobre os sistemas operacionais suportados pelo SupportAssist Enterprise, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.
5000_13	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o serviço SNMP não foi iniciado.	Inicie manualmente o serviço SNMP no dispositivo e, em seguida, tente configurar os parâmetros de SNMP pela opção **Tarefas** > **Configurar SNMP**.
5000_14	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o serviço WMI está desativado.	Inicie manualmente o serviço WMI no dispositivo e, em seguida, tente configurar os parâmetros de SNMP pela

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		opção **Tarefas** > **Configurar SNMP** no painel de visão geral do dispositivo.
5000_15	O SupportAssist Enterprise definiu as configurações de SNMP, mas o teste automatizado para verificar que a definição das configurações de SNMP não foi bem-sucedido.	Para resolver o problema, verifique as configurações de rede e certifique-se de que a porta SNMP (162) está aberta.
6000_01 6000_11 6000_12 6000_13 6000_14 6000_24	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de *device_name* devido a um erro técnico.	Para resolver esse problema, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
6000_02	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de *device_name* porque não é possível acessar o dispositivo.	Verifique se o dispositivo está ao alcance do servidor que está executando o SupportAssist Enterprise, depois repita a operação.
6000_03	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de *device_name* porque não foi possível resolver o nome do host do dispositivo para um endereço IP.	Se o dispositivo for um membro de um domínio, certifique-se de que o nome do host do dispositivo foi adicionado no servidor DNS, depois repita a operação.
6000_4 6000_5	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de *device_name* devido a um erro interno.	Para resolver esse problema, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
6000_6 6000_8 6000_9	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de *device_name* porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	Verifique se o serviço WMI está em execução no dispositivo e repita a operação.
6000_7 6000_15 6000_19 6000_21 6000_23	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de *device_name* porque as credenciais do dispositivo estão incorretas ou não têm os privilégios necessários.	• Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise está atualizado com o nome de usuário e senha do dispositivo corretos. • Certifique-se de que a conta de usuário têm privilégios de administrador ou de root no dispositivo.
6000_10	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de *device_name* porque as credenciais do dispositivo não têm os privilégios necessários.	Certifique-se de que a conta de usuário têm privilégios de administrador ou de root no dispositivo, depois repita a operação.
6000_16	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de *device_name* devido a um erro desconhecido.	Para resolver esse problema, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
6000_17	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de *device_name* porque o dispositivo não suporta esta operação.	Não aplicável.
6000_18 6000_20 6000_22	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de apagar o Log de eventos do sistema de *device_name* porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	Verifique se o serviço SSH está em execução no dispositivo e repita a operação.
SA-0001	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de importar dispositivos porque a contagem de dispositivos é maior que 300.	Certifique-se de que a contagem de dispositivos está abaixo de 300 e repita a operação.
SA-0008	A operação de importação do dispositivo foi cancelada.	Não aplicável.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-0012	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar os dispositivos porque o nome do host ou endereço IP inserido e o tipo de dispositivo está incorreto.	Tente adicionar o dispositivo novamente com o nome do host ou endereço IP correto, além do tipo de dispositivo.
SA-0005	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	Certifique-se de que o sistema que está executando o SupportAssist Enterprise e o dispositivo que você está tentando adicionar estejam conectados à rede, depois tente adicionar o dispositivo novamente.
SA-0010	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque o nome do host ou endereço IP está incorreto.	Tente adicionar o dispositivo novamente com o nome do host ou endereço IP correto.
SA-0015	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque ocorreu um erro desconhecido durante a descoberta do dispositivo.	Verifique o seguinte e depois tente adicionar o dispositivo novamente: • Verifique se o dispositivo é suportado pelo SupportAssist Enterprise. Para obter a lista de modelos de dispositivos suportados, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools. • Certifique-se de que a conta de usuário têm privilégios de administrador/root.
SA-0020	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque o dispositivo já foi adicionado.	Não aplicável.
SA-0025	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* devido a um erro desconhecido.	Verifique se o dispositivo é suportado pelo SupportAssist Enterprise. Para obter a lista de modelos de dispositivos suportados, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
SA-0030	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque o Nome de usuário ou Senha está incorreta.	Verifique as informações do dispositivo, certifique-se de que a conta de usuário tenha privilégios de administrador/root, e depois tente adicionar o dispositivo novamente. Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.
SA-0035	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque a senha de ativação não foi fornecida.	Insira a senha e depois tente adicionar o dispositivo novamente.
SA-0040	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque o *nome* já está em uso por outro dispositivo.	Tente adicionar o dispositivo novamente com outro nome.
SA-0045	A identificação ou o cancelamento para este dispositivo já está em andamento.	Não aplicável.
SA-0050	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* devido a um erro desconhecido.	Verifique se o dispositivo é suportado pelo SupportAssist Enterprise. Para obter a lista de modelos de dispositivos suportados, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.
SA-0055	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque o dispositivo não é suportado.	Para obter a lista de modelos de dispositivos suportados, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.
SA-0060	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque um arquivo necessário foi excluído ou movido.	Reinicie o serviço Dell SupportAssist no sistema que está executando o SupportAssist Enterprise, depois tente adicionar o dispositivo novamente.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-0065	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque as credenciais inseridas não têm privilégios de superusuário.	Insira as credenciais que têm privilégios de superusuário, depois tente adicionar o dispositivo novamente.
SA-0070	A instalação do OpenManage Server Administrator (OMSA) não é suportada neste dispositivo.	Não aplicável.
SA-0075	O SupportAssist Enterprise detectou que o OpenManage Server Administrator (OMSA) não está instalado no dispositivo. Instalar o OMSA é necessário para gerar alertas para eventos de hardware que ocorrem no dispositivo.	Não aplicável.
SA-0080	O SupportAssist Enterprise detectou que os serviços do OpenManage Server Administrator (OMSA) não estão sendo executados no dispositivo.	Para obter a capacidade ideal do SupportAssist Enterprise, você precisa reiniciar os serviços do OMSA.
SA-0085	O SupportAssist Enterprise detectou que o OpenManage Server Administrator (OMSA) versão *x.x* está instalado no dispositivo.	Para aproveitar ao máximo o SupportAssist Enterprise, é recomendável que você atualize o OMSA para a versão *x.x*.
SA-0090	O SupportAssist Enterprise detectou que o OpenManage Server Administrator (OMSA) versão *x.x* está instalado no dispositivo.	É recomendável que você baixe e instale o OMSA versão *x.x* no dispositivo.
SA-0095	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de verificar a versão do OMSA instalada no dispositivo.	Para resolver o problema, consulte Não foi possível verificar a versão do OMSA.
SA-0100	A versão recomendada do OpenManage Server Administrator (OMSA) já está instalada no dispositivo.	Não aplicável.
SA-0105	O SupportAssist Enterprise monitora o dispositivo por meio do Controlador de Acesso Remoto Integrado Dell (iDRAC). Portanto, a instalação ou atualização do OpenManage Server Administrator (OMSA) não é obrigatória.	Não aplicável.
SA-0110	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque ele não tem uma licença válida.	Certifique-se de que o iDRAC tem uma licença Enterprise ou Express válida, depois repita a operação.
SA-0115	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque o sistema operacional não é suportado.	Não aplicável.
SA-0120	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o dispositivo porque o serviço necessário está desabilitado no *device_name*.	Certifique-se de que o serviço necessário está em execução no dispositivo e, em seguida, tente adicionar o dispositivo novamente. Para obter informações sobre o serviço necessário, consulte Outros serviços.
SA-0125	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque uma resposta não foi recebida dentro do limite de tempo predefinido.	Tente adicionar o dispositivo novamente. Para obter informações adicionais sobre a solução do problema, consulte Não foi possível adicionar o dispositivo.
SA-0130	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está configurado para 256 bits ou mais.	Para obter as etapas da solução de problemas, consulte Não foi possível adicionar o dispositivo.
SA-0135	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque o tipo de dispositivo que você selecionou está incorreto.	Certifique-se de que você selecionou o tipo de dispositivo correto e tente novamente.
SA-0140	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque uma conexão com o dispositivo foi malsucedida.	Execute o seguinte: • Certifique-se de que as portas necessárias estejam abertas no dispositivo. Para obter informações sobre as portas necessárias, consulte o *Guia do usuário do*

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		SupportAssist Enterprise versão 2.0.50 em https://www.dell.com/serviceabilitytools. · Certifique-se de que você selecionou o tipo de dispositivo correto. Verifique se o dispositivo é suportado pelo SupportAssist Enterprise. Para obter a lista de modelos de dispositivos suportados, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.
SA-0145	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque as credenciais do dispositivo não foram fornecidas.	Insira as credenciais do dispositivo e tente novamente.
SA-0150	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque as credenciais do dispositivo não foram fornecidas ou foram fornecidas incorretamente.	1. Insira as credenciais do dispositivo. 2. Verifique se as credenciais do dispositivo estão corretas.
SA-0155	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque ele é um endereço IP de membro do Dell Peer Storage ou EqualLogic.	Tente adicionar o dispositivo novamente com o endereço de IP do grupo Dell Peer Storage ou EqualLogic.
SA-0160	O endereço IP que você inseriu é um endereço IP de membro Dell EMC Peer Storage/EqualLogic.	Certifique-se de adicionar o dispositivo usando o endereço IP do grupo.
SA-1005	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do *device_name* porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	Certifique-se de que o sistema que está executando o SupportAssist Enterprise e o dispositivo estejam conectados à rede, depois repita a operação.
SA-1010	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do *device_name* devido a um erro inesperado.	Verifique o seguinte e depois tente editar as credenciais do dispositivo novamente: · Certifique-se de que os serviços necessários estão em execução no dispositivo. Para obter informações sobre os serviços necessários, consulte a Ajuda online. · Certifique-se de que as credenciais inseridas tenham privilégios de administrador ou root.
SA-1015	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do *device_name* porque o nome de usuário ou senha está incorreto.	Verifique o nome de usuário e a senha, confira se a conta de usuário tem privilégios de administrador/root, e tente novamente. Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.
SA-1025	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do *device_name* porque o digitado já está em uso por outro dispositivo.	Insira qualquer outro nome, depois tente editar as credenciais do dispositivo novamente.
SA-1030	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do dispositivo porque as credenciais inseridas não têm direitos de superusuário.	Insira as credenciais que têm direitos de superusuário, depois tente salvar as credenciais do dispositivo novamente.
SA-1035	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar as credenciais do dispositivo porque um serviço necessário está desativado no dispositivo.	Certifique-se de que os serviços necessários estão em execução no dispositivo e, em seguida, tente editar novamente a as credenciais do dispositivo. Para obter informações sobre os serviços necessários, consulte Outros serviços.
SA-1040	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do *device_name* porque o nível de criptografia SSL do dispositivo está definido como 256 bits ou mais.	Para obter as etapas da solução de problemas, consulte Não é possível editar as credenciais do dispositivo.
SA-0165 SA-1045	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar as credenciais do dispositivo porque houve uma tentativa malsucedida de conexão ao dispositivo.	Execute o seguinte: 1. Certifique-se de que a porta FTP está aberta. 2. Insira as credenciais corretas do dispositivo.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		3. Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.
SA-2000	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de estabelecer as conexões necessárias para criar casos automaticamente com o suporte técnico.	Execute o teste de conectividade e assegure a conectividade à internet.
SA-2001 SA-2002 SA-2003 SA-2004	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de estabelecer as conexões necessárias para criar casos automaticamente com o suporte técnico.	Não aplicável.
SA-4015 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4060 SA-4065 SA-4070 SA-4071 SA-4072	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar informações do sistema usando o *device_name* devido a um erro desconhecido.	
SA-4073 SA-4074	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de compilar as informações do sistema coletadas do *device_name* devido a um erro desconhecido.	Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
SA-4075 SA-4080	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do *device_name* devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	• Verifique se o serviço WMI está em execução no dispositivo. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4085 SA-4090	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do *device_name* devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	• Verifique se o serviço WS-Man está em execução no dispositivo. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4110 SA-4115 SA-4120	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do *device_name* devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	• Verifique se o serviço SNMP está em execução no dispositivo. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4125 SA-4130	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do *device_name* devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	• Verifique se o serviço Symbol SDK está em execução no dispositivo. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4135 SA-4140	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do *device_name* devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	• Verifique se o serviço vSphere SDK está em execução no dispositivo.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		• Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4145 SA-4150	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do *device_name* devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	• Verifique se o serviço REST API está em execução no dispositivo. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4095 SA-4100 SA-4105	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do *device_name* devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	• Verifique se o serviço SSH está em execução no dispositivo. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4155	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do *device_name* porque não é possível acessar o dispositivo.	• Verifique se o dispositivo está ao alcance do servidor que está executando o SupportAssist Enterprise. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4160	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema usando o *device_name* porque o endereço IP do dispositivo é inválido.	• Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise está atualizado com endereço IP do dispositivo. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4165	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema usando o *device_name* porque não foi possível concluir com sucesso o download de um arquivo de certificado.	• Verifique o firewall e as configurações de rede para certificar-se de que o arquivo do certificado não está bloqueado. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4170 SA-4175	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do *device_name* porque as credenciais do dispositivo estão incorretas ou não têm os privilégios necessários.	• Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise está atualizado com o nome de usuário e senha do dispositivo corretos. • Certifique-se de que a conta de usuário têm privilégios de administrador ou de root no dispositivo. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4180	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema usando o *device_name* porque o dispositivo não é suportado.	Para obter a lista de modelos de dispositivos suportados, consulte a *Matriz de suporte do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.
SA-4185	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do *device_name* devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	• Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise está atualizado com as credenciais de uma conta de usuário que tenha privilégios de root. Consulte Como configurar o acesso sudo para o SupportAssist Enterprise (Linux). • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4190	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de reunir as informações do sistema do *device_name* porque o nível	Para obter as etapas da solução de problemas, consulte Não foi possível reunir informações do sistema.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
	de criptografia SSL do dispositivo está definido como 256 bits ou mais.	
SA-4500	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do *device_name* porque não é possível acessar o servidor hospedado pela Dell EMC.	• Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4501 SA-4502	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar informações do sistema usando o *device_name* devido a um erro desconhecido.	• Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4511 SA-4512 SA-15000 SA-15001 SA-15002	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do *device_name* devido a um erro desconhecido.	• Execute o **Teste de conectividade da rede** e certifique-se de que conectividade ao **Servidor de upload da Dell** foi bem-sucedida. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-15011 SA-15012	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do *device_name* devido a um erro desconhecido.	• Execute o **Teste de conectividade da rede** e certifique-se de que conectividade ao **Servidor de upload da Dell** foi bem-sucedida. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4513 SA-15013	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do *device_name* devido a um token de arquivo inválido.	• Execute o **Teste de conectividade da rede** e certifique-se de que conectividade ao **Servidor de upload da Dell** foi bem-sucedida. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
SA-4514 SA-15014	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do *device_name* porque um arquivo de coleta está corrompido.	• Execute o **Teste de conectividade da rede** e certifique-se de que conectividade ao **Servidor de upload da Dell** foi bem-sucedida. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico para obter assistência.
SA-4521 SA-15021	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do *device_name* porque não é possível acessar um servidor proxy.	• Verifique as configurações do servidor proxy no SupportAssist Enterprise. • Certifique-se de que o servidor proxy esteja acessível. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**. Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.
SA-4522 SA-15022	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do *device_name* devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao servidor proxy.	• Verifique as configurações do servidor proxy no SupportAssist Enterprise. • Certifique-se de que o servidor proxy esteja acessível. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.
SA-4523 SA-15023	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do *device_name* porque o nome de usuário ou senha do servidor proxy está incorreto.	• Certifique-se de que o nome de usuário e a senha do servidor proxy que você inseriu no SupportAssist Enterprise estejam corretos. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**. Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.
SA-4524 SA-15024	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do *device_name* devido a um erro desconhecido ao acessar o servidor proxy.	• Verifique as configurações do servidor proxy no SupportAssist Enterprise. • Certifique-se de que o servidor proxy esteja acessível. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**. Se o problema persistir, entre em contato com seu administrador de rede para obter assistência.
SA-4550	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar informações do sistema do dispositivo *device_name* porque o espaço livre no disco rígido disponível no servidor no qual o SupportAssist Enterprise está instalado atingiu um nível criticamente baixo.	Para obter informações sobre os requisitos de espaço livre no disco rígido para instalação e uso do SupportAssist Enterprise, consulte Requisitos de hardware.
SA-30130	O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo *device_name* no grupo **Preparação** porque não foi possível concluir uma verificação necessária.	Para adicionar o dispositivo, valide-o novamente mais tarde.
SA-30180	O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo *device_name* no grupo **Preparação** porque o dispositivo não tem a licença necessária.	Para adicionar o dispositivo, garanta que a licença do iDRAC Enterprise esteja instalada no dispositivo, depois revalide o dispositivo.
SA-30260	O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo *device_name* no grupo **Preparação** porque o SupportAssist não está ativado no Enterprise Manager.	Para adicionar o dispositivo, garanta que o SupportAssist esteja ativado no Enterprise Manager e, em seguida, valide o dispositivo novamente.
SA-20005	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque o adaptador já está instalado no sistema ou os dispositivos associados ao adaptador já estão adicionados.	Não aplicável.
SA-20010	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque o *nome* já está em uso por outro adaptador.	Tente adicionar novamente o adaptador com outro nome.
SA-20015	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* devido a um erro desconhecido.	Tente adicionar o adaptador novamente.
SA-20020	O SupportAssist foi não capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque as credenciais do Grupo de gerenciamento estão incorretas.	Digite as credenciais corretas do Grupo de gerenciamento e tente novamente.
SA-20025	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de acessar o sistema no qual o adaptador está configurado ou o serviço do adaptador não está sendo executado no sistema remoto.	Verifique o seguinte e depois tente novamente: • A adaptador pode ser acessado a partir do servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado. • A porta 5700 está aberta no servidor onde o SupportAssist Enterprise está instalado. • O serviço do adaptador do SupportAssist Enterprise está em execução.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-20030	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de acessar o sistema no qual o adaptador está instalado.	Verifique o seguinte e depois tente novamente: • As credenciais do Grupo de gerenciamento estão corretas. • O adaptador está conectado ao Grupo de gerenciamento. • O serviço do adaptador do SupportAssist Enterprise está em execução.
SA-20035	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque o adaptador tem uma chave inválida.	Tente adicionar o adaptador novamente com uma chave válida.
SA-20040	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de acessar o adaptador *adapter_name* porque a instância do Microsoft System Center Operations Manager não está disponível ou o serviço do Microsoft System Center Operations Manager pode não estar em execução.	Verifique o seguinte e depois tente novamente: • A instância do Microsoft System Center Operations Manager está disponível. • O serviço do Microsoft System Center Operations Manager está em execução.
SA-20045	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de acessar o adaptador *adapter_name* porque as credenciais do Grupo de gerenciamento estão incorretas ou não têm privilégios suficientes.	Digite as credenciais corretas do Grupo de gerenciamento e tente novamente.
SA-20050 SA-20065 SA-20080 SA-20085	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de acessar o adaptador *adapter_name* devido a um erro desconhecido.	Não aplicável.
SA-20404	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque o adaptador não está disponível ou não é possível acessá-lo.	Certifique-se de que o adaptador está disponível e os detalhes do adaptador estão corretos e tente novamente.
SA-21005	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar os detalhes do adaptador *adapter_name* porque o *nome* já está sendo usado por outro adaptador.	Digite qualquer outro nome para o adaptador e tente novamente.
SA-21010	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar os detalhes do adaptador *adapter_name* devido a um erro desconhecido.	Tente editar novamente os detalhes do adaptador após algum tempo.
SA-21015	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar os detalhes do adaptador *adapter_name* porque os detalhes do adaptador estão incorretos.	Certifique-se de que os detalhes do adaptador estão corretos e, então, tente novamente.
SA-21404	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar o adaptador *adapter_name* porque não é possível acessar o adaptador.	Certifique-se de que os detalhes do adaptador estão corretos e, então, tente novamente.
SA-20095	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque não foi possível estabelecer uma conexão com o sistema.	Verifique o seguinte e tente realizar a operação novamente: • Verifique se as credenciais são válidas. • Verifique se você tem privilégios de administrador.
SA-20100	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* devido ao pouco espaço em disco no sistema.	Certifique-se de que o sistema remoto tenha espaço livre em disco suficiente para instalar o adaptador e tente realizar a operação novamente.
SA-20105	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de copiar o arquivo do instalador no sistema.	Verifique se o sistema pode ser acessado e o arquivo do instalador está presente no local necessário.
SA-20110	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque a instalação do adaptador não pôde ser concluída com sucesso.	Tente configurar o adaptador novamente.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-20115	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de iniciar o serviço do adaptador no sistema.	Certifique-se de que a instalação do adaptador foi bem-sucedida e o arquivo de configuração tem os valores corretos.
SA-20120	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de copiar o arquivo de configuração.	Verifique se o arquivo de configuração gerado não está vazio e se é possível acessar o sistema.
SA-20125	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque o adaptador do OpenManage Essentials já está instalado no sistema.	Certifique-se de que o adaptador OpenManage Essentials não esteja instalado no sistema e, em seguida, tente realizar a operação novamente.
SA-20130	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque não foi possível verificar o status da porta de rede necessária.	Certifique-se de que o sistema esteja executando o sistema operacional Windows e a porta WMI (135) esteja aberta no sistema.
SA-20135	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque os serviços do OpenManage Essentials não estão sendo executados no sistema remoto.	Certifique-se de que os serviços do OpenManage Essentials estejam em execução e tente realizar a operação novamente.
SA-20140	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* no sistema *device_name* por um dos seguintes motivos: • O OpenManage Essentials não está instalado no sistema • O adaptador não é compatível com a versão do OpenManage Essentials instalada no sistema	Certifique-se de que o OpenManage Essentials versão 2.3 ou posterior esteja instalado no sistema e, em seguida, tente realizar a operação novamente.
SA-20145	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque o instalador do adaptador OpenManage Essentials não está presente no local necessário.	Reinstale o SupportAssist Enterprise e, em seguida, tente realizar a operação novamente.
SA-20150	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque o sistema operacional instalado no sistema remoto não tem arquitetura de 64 bits.	Certifique-se de que o sistema remoto esteja executando o sistema operacional Windows de 64 bits e tente realizar a operação novamente.
SA-20155	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque a versão do OpenManage Essentials instalada no sistema não é compatível com o adaptador OpenManage Essentials.	Certifique-se de que o OpenManage Essentials versão 2.3 ou posterior esteja instalado no sistema e, em seguida, tente realizar a operação novamente.
SA-20160	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque o pacote do Microsoft .NET não está instalado no sistema.	Certifique-se de que o pacote Microsoft .NET esteja instalado no sistema remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-20165	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque a versão do pacote do Microsoft .NET instalada no sistema remoto não é compatível com o adaptador OpenManage Essentials.	Certifique-se de que o pacote Microsoft. NET versão 4.0 ou posterior esteja instalado no sistema remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-20170	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque o Microsoft System Center Operations Manager não está instalado no sistema remoto.	Certifique-se de que o Microsoft System Center Operations Manager esteja instalado no sistema remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-20175	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque a versão do Microsoft System Center Operations Manager instalada no sistema remoto não é compatível com o adaptador Microsoft System Center Operations Manager.	Certifique-se de que o Microsoft System Center Operations Manager versão 7.0 ou posterior esteja instalado no sistema remoto e tente realizar a operação novamente.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-20180	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque o Microsoft System Center Operations Manager não está executando no sistema remoto.	Certifique-se de que o serviço Microsoft System Center Operations Manager esteja executando e tente realizar a operação novamente.
SA-20185	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque o adaptador Microsoft System Center Operations Manager já está instalado no sistema remoto.	Verifique se o adaptador Microsoft System Center Operations Manager já não está instalado no sistema remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-20190	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar o adaptador *adapter_name* porque não foi possível estabelecer uma conexão com o sistema remoto.	Verifique o seguinte e tente realizar a operação novamente: • Verifique se as credenciais são válidas. • Verifique se você tem privilégios de administrador.
SA-20200	O SupportAssist não foi capaz de editar o adaptador *adapter_name* porque o adaptador não está instalado no sistema remoto.	Não aplicável.
SA-20205	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* devido a um erro durante a validação.	Exclua o adaptador e, em seguida, tente configurá-lo novamente
SA-20210	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de sincronizar dispositivos por meio do adaptador *adapter_name*.	Selecione o adaptador e, em seguida, execute uma sincronização manual do dispositivo.
SA-20215	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de excluir o adaptador *adapter_name* porque o adaptador não está presente no sistema.	Não aplicável.
SA-30005	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque o Remote Collector já foi adicionado.	Talvez você já tenha adicionado o Remote Collector usando outro endereço IP.
SA-30010	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque o nome fornecido já está em uso por outro Remote Collector.	Forneça qualquer outro nome e tente novamente.
SA-30015	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque o intervalo de endereços IP fornecido *IP address_range* se sobrepõe ao intervalo de endereços IP de outro Remote Collector.	Forneça um intervalo de endereços IP mutuamente exclusivo e tente novamente.
SA-30020	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque outra operação está em andamento.	Tente realizar a operação novamente após algum tempo.
SA-30025	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque as credenciais fornecidas para o sistema remoto estão incorretas.	Forneça as credenciais corretas e tente novamente.
SA-30404	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque o Remote Collector não é válido ou não é possível acessá-lo.	Verifique os detalhes do Coletor remoto e tente novamente.
SA-30405	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque o endereço IP inicial é maior do que o endereço IP final.	Forneça o intervalo de endereços IP correto e tente novamente.
SA-30406	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de excluir o Remote Collector *Remote Collector_name* porque outra operação está atualmente em andamento.	Tente realizar a operação novamente após algum tempo.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-30408	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector *Remote Collector_name* porque o *name* já está em uso por outro Remote Collector.	Forneça qualquer outro nome e tente novamente.
SA-30409	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector *Remote Collector_name* porque as credenciais do Remote Collector estão incorretas.	Verifique as credenciais do Coletor remoto e tente novamente.
SA-30410	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector *Remote Collector_name* porque o Remote Collector não é válido ou não é possível acessá-lo.	Verifique os detalhes do Coletor remoto e tente novamente.
SA-30411	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector *Remote Collector_name* porque o intervalo de endereços IP fornecido *IP address_range* se sobrepõe ao intervalo de endereços IP de outro Remote Collector.	Forneça um intervalo de endereços IP mutuamente exclusivo e tente novamente.
SA-30412	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector *Remote Collector_name* porque o endereço IP inicial é maior do que o endereço IP final.	Forneça o intervalo de endereços IP correto e tente novamente.
SA-30413	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque outra operação está em andamento.	Tente realizar a operação novamente após algum tempo.
SA-30414	O SupportAssist Enterprise não foi capaz se conectar ao Remote Collector *Remote Collector_name* devido a um erro interno.	Certifique-se de que o aplicativo Remote Collector esteja em execução e, em seguida, tente realizar a operação novamente.
SA-30415	O SupportAssist Enterprise não foi capaz se conectar ao Remote Collector *Remote Collector_name* devido a um erro interno.	Atualize as credenciais do Remote Collector, certifique-se de que o aplicativo Remote Collector esteja em execução e, em seguida, tente novamente.
SA-30416	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque o intervalo de endereços IP fornecido *IP address_range* se sobrepõe ao intervalo de endereços IP do mesmo Remote Collector.	Forneça um intervalo de endereços IP mutuamente exclusivo e tente novamente.
SA-30417	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque não foi possível encontrar o instalador do Remote Collector no local necessário.	Reinstale o SupportAssist Enterprise e, em seguida, tente realizar a operação novamente.
SA-30418	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque não foi possível estabelecer uma conexão com o sistema remoto.	Verifique o seguinte e tente realizar a operação novamente: • Verifique se as credenciais são válidas. • Verifique se você tem privilégios de administrador.
SA-30419	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque não foi possível copiar o instalador do Remote Collector no sistema remoto.	Certifique-se de que seja possível acessar o sistema remoto. Verifique as credenciais do sistema remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-30420	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque a instalação do Remote Collector no sistema remoto não foi bem-sucedida.	Certifique-se de que o sistema remoto seja compatível com os requisitos de hardware e software para configurar um Remote Collector.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-30421	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque a instalação do Remote Collector não foi bem-sucedida.	Certifique-se de que o sistema remoto seja compatível com os requisitos de hardware e software para configurar um Remote Collector.
SA-30422	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque a instalação do Remote Collector não foi bem-sucedida.	Reinstale o SupportAssist Enterprise e, em seguida, tente realizar a operação novamente.
SA-30423	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque a configuração do Remote Collector não foi bem-sucedida.	Reinstale o SupportAssist Enterprise e, em seguida, tente realizar a operação novamente.
SA-30424	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque o sistema remoto não tem espaço livre em disco suficiente.	Certifique-se de que o sistema remoto tenha pelo menos 500 MB de espaço livre em disco.
SA-30425	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque o SupportAssist Enterprise já está instalado no sistema remoto.	Desinstale o SupportAssist Enterprise do sistema remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-30426	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque o endereço IP ou o nome do host fornecidos é o do sistema local.	Forneça o endereço IP ou o nome de host corretos de um sistema remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-30427	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o emote Collector *Remote Collector_name* porque não é possível acessar o sistema remoto.	Certifique-se de que o sistema remoto possa ser acessado e tente realizar a operação novamente.
SA-30428	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque o Remote Collector não é suportado em um sistema operacional que não seja o Windows.	Forneça os detalhes de um sistema remoto que esteja executando um sistema operacional Windows e, em seguida, tente realizar a operação novamente.
SA-30429	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector *Remote Collector_name* porque o intervalo de endereços IP fornecido *IP address_range* se sobrepõe ao intervalo de endereços IP do mesmo Remote Collector *Remote Collector_name*.	Forneça um intervalo de endereços IP mutuamente exclusivo e tente novamente.
SA-30430	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector *Remote Collector_name* porque as credenciais do Remote Collector estão incorretas.	Verifique as credenciais do Coletor remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-30431	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector *Remote Collector_name* porque a configuração do Remote Collector no sistema remoto não foi bem-sucedida.	Certifique-se de que seja possível acessar o sistema remoto. Verifique as credenciais do sistema remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-30432	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector *Remote Collector_name* porque o SupportAssist Enterprise não está em execução no sistema remoto.	Inicie o serviço SupportAssist Enterprise no sistema remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-30433	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector *Remote Collector_name* porque o aplicativo Remote Collector não está instalado no sistema remoto.	Não aplicável.
SA-30434	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque o sistema operacional instalado no sistema remoto não tem arquitetura de 64 bits.	Forneça os detalhes de um sistema remoto que esteja executando um sistema operacional Windows de 64 bits e, em seguida, tente realizar a operação novamente.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-30435	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque a validação do Remote Collector não foi bem-sucedida.	Certifique-se de que o sistema remoto seja compatível com os requisitos de hardware e software para configurar um Remote Collector.
SA-4525	São carregadas do arquivo coleta *device_name* foi apagado, pois um potencial risco de segurança foi detectado.	Para obter informações sobre os riscos de segurança, consulte o *Guia do usuário do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools.
SA-4530	Carregamento do sistema informações coletadas de *device_name* foi mal-sucedida, pois o processo de upload excedeu o limite de tempo definido.	• Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4531	O upload das informações do sistema do *device_name* foi malsucedida devido a um problema com o servidor de upload hospedado pela Dell EMC.	• Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4040 SA-4073 SA-4074	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de compilar as informações do sistema coletadas do *device_name* devido a um erro desconhecido.	• Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4075 SA-4080	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do *device_name* devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	• Verifique se o serviço WMI está em execução no dispositivo. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4085 SA-4090 SA-4115 SA-4120 SA-4125 SA-4130 SA-4135 SA-4140 SA-4145 SA-4150 SA-4175	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do *device_name* devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	• Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4095 SA-4100 SA-4105	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do *device_name* devido a uma tentativa malsucedida de conectar-se ao dispositivo.	• Verifique se o serviço SSH está em execução no dispositivo. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4155	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do *device_name* porque não é possível acessar o dispositivo.	• Certifique-se de que o dispositivo que você está tentando adicionar é pode ser acessado a partir do servidor que executa o SupportAssist Enterprise (Empresa). • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4160	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema usando o *device_name* porque o endereço IP do dispositivo é inválido.	• Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise está atualizado com endereço IP do dispositivo. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-4165	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema usando o *device_name* porque não foi possível concluir com sucesso o download de um arquivo de certificado.	• Verifique o firewall e as configurações de rede para certificar-se de que o arquivo do certificado não está bloqueado. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4170	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do *device_name* porque as credenciais do dispositivo estão incorretas ou não têm os privilégios necessários.	• Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise está atualizado com o nome de usuário e senha do dispositivo corretos. • Certifique-se de que a conta de usuário têm privilégios de administrador ou de root no dispositivo. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4185	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de coletar as informações do sistema do *nome do dispositivo* devido a uma tentativa de conectar-se ao dispositivo mal-sucedida.	• Certifique-se de que o SupportAssist Enterprise está atualizado com as credenciais de uma conta de usuário que tenha privilégios de root. Para obter instruções sobre como adicionar uma conta de usuário para o grupo raiz, consulte a seção "Adicionar um usuário ao grupo de usuários root" no *Guia do Usuário do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50* em https://www.dell.com/serviceabilitytools. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4500	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do *device_name* porque não é possível acessar o servidor hospedado pela Dell EMC.	• Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.
SA-4513	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do *device_name* devido a um token de arquivo inválido.	• Execute o Teste de conectividade e certifique-se de que conectividade ao Servidor de upload da Dell EMC foi bem-sucedida. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-4514	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do *device_name* porque um arquivo de coleta está corrompido.	• Execute o Teste de conectividade e certifique-se de que conectividade ao Servidor de upload da Dell EMC foi bem-sucedida. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-4521 SA-4522	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de enviar as informações do sistema coletadas do *device_name* porque não é possível acessar um servidor proxy.	• Verifique as configurações do servidor proxy no SupportAssist Enterprise. • Certifique-se de que o servidor proxy esteja acessível. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-4523	O SupportAssist não pode enviar as informações do sistema coletadas a partir do dispositivo porque o nome de usuário ou a senha do servidor está incorreto(a).	• Certifique-se de que o nome de usuário e a senha do servidor proxy que você inseriu no SupportAssist Enterprise estejam corretos. • Para tentar coletar novamente as informações do sistema, selecione o dispositivo e clique em **Iniciar coleta**. Se o problema persistir, entre em contato com o suporte técnico da Dell EMC para obter assistência.
SA-30265	O SupportAssist Enterprise colocou o dispositivo *device_name* no grupo Preparação porque o dispositivo não tem a licença necessária.	Para adicionar o dispositivo, garanta que o SupportAssist esteja ativado no Enterprise Manager e, em seguida, valide o dispositivo novamente.
SA-0170	O SupportAssist Enterprise é capaz para adicionar o dispositivo *device_name* porque você digitou o nome/ endereço IP de um cluster Web-Scale VM.	Tente adicionar o dispositivo, digitando o nome/endereço IP do Web-Scale Cluster.
SA-0136	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o *device_name* porque o tipo de dispositivo que você selecionou está incorreto.	Verifique que você selecionou o dispositivo correto e tente novamente.
SA-30428	O SupportAssist Empresa não está em condições para configurar o Coletor remoto *remoto Collector_name* porque como configurar uma Coletor remoto em um sistema Windows não é suportado.	Verifique se o sistema remoto é tem o sistema operacional Windows instalado e repita a operação.
SA-30438 SA-30442	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o Coletor remoto *remote collector_name* porque o Nome da exibição fornecido já está em uso por outro Coletor remoto.	Informe uma faixa de endereço IP mutuamente exclusiva e tente novamente.
SA-30439 SA-30441	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o Coletor remoto *remote collector_name* porque o Nome da exibição fornecido já está em uso por outro Coletor remoto.	Informe uma faixa de endereço IP mutuamente exclusiva e tente novamente.
SA-30440	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de adicionar o Coletor remoto *remote collector_name* porque não foi possível copiar o instalador do Coletor remoto no sistema remoto.	Certifique-se de que seja possível acessar o sistema remoto. Verifique também as credenciais do Coletor remoto e tente realizar a operação novamente.
SA-30443	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de atualizar os detalhes do Remote Collector *Remote Collector_name* porque o aplicativo Remote Collector não está instalado no sistema remoto.	Para resolver o problema, apagar o coletor remoto, e tente configurar o Coletor remoto novamente.
SA-30444	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o Remote Collector *Remote Collector_name* porque a configuração do Remote Collector não foi bem-sucedida.	Execute o teste de Conectividade para garantir que conectividade para os Dell EMC servidor FTP for bem-sucedido e depois tente novamente.
SA-20620	Suporte Enterprise ajudá-lo é capaz para atualizar os detalhes do host *adapter_name*, porque a conexão não pôde ser estabelecida entre o host e console de gerenciamento.	Verifique o seguinte e depois tente adicionar o dispositivo novamente: • O host no qual o console de gerenciamento precisa estar ao alcance. • As credenciais do host devem ser válidos e também precisa ter direitos de administrador. • O adaptador serviço precisa estar em execução no host.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-20550	O SupportAssist Enterprise não conseguiu se conectar ao adaptador *adapter_name* , pois o adaptador serviço pode não estar em execução.	Assegure que o serviço REST está em execução no dispositivo.
SA-20666	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de editar o adaptador *adapter_name* porque não foi possível estabelecer uma conexão com o sistema remoto.	Verifique o seguinte e depois tente adicionar o dispositivo novamente: • Sistema onde o console de gerenciamento é configurada precisa ser acessado a partir do servidor que executa o SupportAssist Enterprise (Empresa). • Se as credenciais do console de gerenciamento foram alterados, update as credenciais do adaptador em SupportAssist Enterprise (Empresa).
SA-20070	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de acessar o adaptador *adapter_name* porque as credenciais do Grupo de gerenciamento estão incorretas ou não têm privilégios suficientes.	Verifique o seguinte e depois tente novamente: • O adaptador credenciais devem estar corretos. • O adaptador credenciais precisa ter privilégios de administrador.
SA-20075	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de acessar o adaptador *adapter_name* devido a um erro desconhecido.	Verifique o seguinte e depois tente novamente: • Se as credenciais do sistema no qual o adaptador está definida para cima foram alterados, atualize o adaptador credenciais no SupportAssist Enterprise (Empresa). • O sistema operacional em execução no servidor no qual o adaptador está configurado. • OpenManage Essentials serviços precisa estar em execução no sistema onde o adaptador está configurado.
SA-20090	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque os serviços do OpenManage Essentials não estão sendo executados no sistema remoto.	Certifique-se de que O OpenManage Essentials serviços estão sendo executados no sistema onde o adaptador está instalado e em seguida, tente novamente.
SA-30414	O SupportAssist Enterprise não consegue alcançar o Coletor remoto *remoto Collector_name*.	Certifique-se do seguinte: • O servidor ao qual você quer adicionar o Remote Collector precisa ser acessível a partir do servidor em que o SupportAssist Enterprise está instalado. • O Coletor remoto serviços precisa estar em execução no servidor que hospeda o Coletor remoto.
SA-20605	O SupportAssist Empresa não está em condições de configurar o adaptador, pois o nome/endereço IP *nome/endereço IP* é inválida ou não encontrado.	Certifique-se de que o nome/endereço IP é válido e pode ser acessada tanto e, em seguida, tente configurar a placa.
SA-20610	O SupportAssist Enterprise é capaz para configurar o adaptador para o host *hostname/endereço IP* , pois as credenciais são incorretas.	Certifique-se de que as credenciais do host estão corretas e, em seguida, tente configurar a placa.
SA-20615 SA-20620	O SupportAssist Empresa não está em condições de inventário dispositivos através do adaptador, pois a conexão não pôde ser estabelecida com o host/console de gerenciamento.	Verifique o seguinte e tente realizar a operação novamente: • O host no qual o console de gerenciamento precisa estar ao alcance. • As credenciais do host devem ser válidos e também precisa ter direitos de administrador. • O *console de gerenciamento sistemas* serviços precisa estar em execução no host.

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
SA-20625	O SupportAssist Enterprise não conseguiu configurar o adaptador no, pois o sistema remoto não está acessível.	Para obter informações sobre os sistemas operacionais que suportam a configuração do *adapter_name*, consulte a Ajuda on-line.
SA-20634 SA-20644 SA-20646 SA-20648 SA-20650 SA-20652 SA-20656 SA-20658 SA-20660	O SupportAssist Empresa não está em condições para configurar o adaptador no host *adapter_name nome/ endereço IP* , pois ele não atende aos determinados requisitos.	Exclua o adaptador e, em seguida, tente configurá-lo novamente · O host no qual o console de gerenciamento precisa estar ao alcance e também precisa ter mais de 500 MB espaço livre no disco rígido. · A porta 443 deve estar aberta no dispositivo. · O *console de gerenciamento sistemas* precisam ser instalados no host. · O *console de gerenciamento sistemas* serviços precisa estar em execução no host.
SA-20654	O SupportAssist Empresa não está em condições para configurar o adaptador no host *adapter_name nome/ endereço IP* , pois os serviços não estiverem em execução.	Certifique-se de que o *console de gerenciamento sistemas* serviços estão sendo executados no servidor e, em seguida, tente configurar a placa.
SA-20662	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque o adaptador não está disponível ou não é possível acessá-lo.	Reinstale o SupportAssist Enterprise e, em seguida, tente configurar a placa.
SA-20664	O SupportAssist Enterprise não foi capaz de configurar o adaptador *adapter_name* porque a instalação do adaptador não pôde ser concluída com sucesso.	Tente configurar a placa após a instalação dos outros adaptador for concluída.
SA-20666	O SupportAssist Enterprise não conseguiu se conectar ao servidor SMTP.	Certifique-se do seguinte: · Sistema onde o console de gerenciamento é configurada precisa ser acessado a partir do servidor que executa o SupportAssist Enterprise · Se as credenciais do console de gerenciamento foram alterados, update as credenciais do adaptador em SupportAssist Enterprise
SA-9000	As capacidades de validação de inventário não foram verificadas para este dispositivo.	Nenhum
SA-9015	A capacidade de monitoramento está desativada para o dispositivo.	Certifique-se de que a capacidade de monitoramento está ativada para o dispositivo.
SA-9020	Não foi possível definir as configurações de SNMP do dispositivo porque o serviço SNMP ou o serviço Net-SNMP não está instalado no dispositivo.	Instale o serviço SNMP ou Net-SNMP no seu sistema.
SA-9025	O SupportAssist Enterprise não pode executar o arquivo de script devido a uma das seguintes: 1. Você precisa ter privilégios de superusuário no sistema. 2. Você ainda não inseriu o endereçp IP do Management Server. 3. O compartilhamento de rede pode estar desativado.	Execute o seguinte: 1. Certifique-se de ter privilégios de superusuário no dispositivo. 2. Insira o endereço IP do Management Server.
SA-9030	O serviço SNMP não está em execução no dispositivo.	Inicie manualmene o serviço SNMP no dispositivo.
SA-9035	O destino da trap SNMP não está configurado no dispositivo.	Você deve tentar configurar os parâmetros do SNMP na opção **Tarefas** > **Configurar SNMP** ou configurar manualmente os parâmetros do SNMP. Para obter instruções para configurar manualmente as configurações de SNMP, consulte "Definindo manualmente

Código de erro	Mensagem de erro	Possível solução
		configurações de SNMP" na Ajuda on-line ou no Guia do Usuário.
SA-9040	O SupportAssist Enterprise detectou que o OpenManage Server Administrator (OMSA) não está instalado no dispositivo.	Selecione o dispositivo na página Dispositivos e no painel de visão geral do dispositivo, selecione **Instalar/Atualizar OMSA** na lista **Tarefas**.
SA-9045	O sistema que hospeda o Remote Collector não está acessível ou o serviço Remote Colledtor não está sendo executado no sistema.	Certifique-se de que o sistema que hospeda o Remote Collector pode ser acessado e que o serviço Remote Collector está sendo executado no sistema.
SA-9050	O SupportAssist Enterprise detectou que os serviços do Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) não estão sendo executados no dispositivo.	Certifique-se de que os serviços do OpenManage Server Administrator (OMSA) estão sendo executados no sistema.
SA-9055	A coleta de informações do sistema não é suportada no dispositivo porque ele é designado a um Remote Collectior hospedado em um sistema operacional Linux.	Designe o dispositivo a um Remote Collector hospedado em um sistema operacional Windows.

24

Documentos e recursos relacionados

Além deste guia, você pode acessar os seguintes documentos que fornecem mais informações sobre o SupportAssist Enterprise e os outros produtos relacionados.

Tabela 80. Documentos relacionados

Título do documento	Como acessar o documento
Ajuda on-line do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50	Clique no ícone de ajuda na interface de usuário do SupportAssist Enterprise.
Guia de inicialização rápida do SupportAssist Enterprise versão 2.0 2.0.50	1. Visite https://www.dell.com/serviceabilitytools. 2. Clique em **SupportAssist Enterprise versão 2.0**. 3. Clique em **DOCUMENTAÇÃO**.
Itens relatáveis do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50	
Notas de versão do SupportAssist Enterprise versão 2.0.50	
Guia da REST API do SupportAssist Enterprise	
Guia de instalação do OpenManage Server Administrator	Vá para www.dell.com/openmanagemanuals e clique em **OpenManage Server Administrator**.
Guia do usuário do OpenManage Server Administrator	
Guia do usuário do iDRAC	Vá para www.dell.com/idracmanuals.

Tutoriais em vídeo

Você pode acessar os seguintes tutoriais de vídeo para saber mais sobre os recursos do SupportAssist Enterprise. Para acessar os tutoriais em vídeo, acesse Dell EMC Support.

- SupportAssist Enterprise: Instalação e registro (Windows)
- SupportAssist Enterprise: Instalação e registro (Linux)
- SupportAssist Enterprise: Como verificar casos
- SupportAssist Enterprise: Como testar criação de caso
- SupportAssist Enterprise: Como monitorar um sistema local
- SupportAssist Enterprise: Como adicionar dispositivos
- SupportAssist Enterprise: Gerenciamento de caso
- SupportAssist Enterprise: Como gerenciar grupos de dispositivo
- SupportAssist Enterprise: Como testar conectividade de rede
- SupportAssist Enterprise: Como exibir coletas
- SupportAssist Enterprise: Como coletar informações do sistema
- SupportAssist Enterprise: Como carregar coletas a partir de um site desconectado
- SupportAssist Enterprise: Como configurar um adaptador do OpenManage Essentials
- SupportAssist Enterprise: Como configurar um adaptador do System Center Operations Manager
- SupportAssist Enterprise: Como configurar um Remote Collector
- SupportAssist Enterprise: Como criar credenciais de conta
- SupportAssist Enterprise: Como criar perfis de credencial
- SupportAssist Enterprise: Como criar regra de detecção de dispositivos
- SupportAssist Enterprise: Como gerenciar os alertas do SupportAssist Enterprise no TechDirect
- SupportAssist Enterprise: Como executar a detecão profunda
- SupportAssist Enterprise: Como configurar um Coletor Remoto

Comunidade do SupportAssist

Você pode fazer perguntas entre pares no fórum da comunidade do Dell SupportAssist Enterprise.

Tópicos:

- Contato com o Suporte da Dell

Contato com o Suporte da Dell

Sobre esta tarefa

NOTA: Se você não tiver uma conexão ativa com a Internet, poderá encontrar informações de contato sobre sua fatura, nota de expedição, nota de compra ou catálogo de produtos Dell EMC.

A Dell EMC oferece várias opções de suporte e serviço on-line ou por telefone. A disponibilidade varia de acordo com o país ou região e com o produto, e alguns serviços podem não estar disponíveis em sua área.

Entre em contato com a Dell EMC para problemas de vendas, suporte técnico ou atendimento ao cliente

Etapas

1. Vá para https://www.dell.com/support.
2. Selecione o seu país ou região na lista de seleção na parte inferior da página.
3. Clique em **Entrar em contato com o suporte** e selecione o link de suporte adequado.

Localize manuais e documentos

Etapas

1. Vá para https://www.dell.com/support.
2. Clique em **Browse all products** (Procurar todos os produtos).
3. Selecione a categoria de produto apropriada e, em seguida, selecione o produto desejado.
4. Para ver ou fazer download dos manuais e documentos, clique na guia **DOCUMENTAÇÃO**.

   NOTA: Você também pode acessar diretamente os manuais e documentos para ferramentas de facilidade de manutenção em https://www.dell.com/serviceabilitytools.