

**Dell SupportAssist versión 1.3 para Dell  
OpenManage Essentials  
Guía de inicio rápido**



# Notas, precauciones y avisos

-  **NOTA:** Una NOTA proporciona información importante que le ayuda a utilizar mejor su equipo.
-  **PRECAUCIÓN:** Una PRECAUCIÓN indica la posibilidad de daños en el hardware o la pérdida de datos, y le explica cómo evitar el problema.
-  **AVISO:** Un mensaje de AVISO indica el riesgo de daños materiales, lesiones corporales o incluso la muerte.

**Copyright © 2014 Dell Inc. Todos los derechos reservados.** Este producto está protegido por leyes internacionales y de los Estados Unidos sobre los derechos de copia y la protección intelectual. Dell™ y el logotipo de Dell son marcas comerciales de Dell Inc. en los Estados Unidos y en otras jurisdicciones. El resto de marcas y nombres que se mencionan en este documento, puede ser marcas comerciales de las compañías respectivas.

2014 - 02

Rev. A00

# Tabla de contenido

<b>1 Introducción a Dell SupportAssist.....</b>	<b>5</b>
Configuración de OpenManage Essentials para SupportAssist.....	5
Configuración de servicios SNMP en Windows.....	6
Configuración de servicios SNMP en Linux.....	7
Instalación de las herramientas SNMP (Windows Server 2012 o posterior).....	7
Habilitación de la detección de red (solo Windows Server 2008).....	7
Configuración de SupportAssist.....	8
Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist y el servidor SupportAssist.....	9
Prueba de conectividad de SupportAssist.....	10
Comprobación de la instalación de las herramientas de recopilación.....	10
Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas.....	11
DSA_OME Configuración de recopilación periódica de registros del sistema.....	12
Comprobación de la configuración de carga o recopilación de registros del sistema.....	13
Habilitación de la actualización automática.....	14
Solución de problemas.....	14
Error de registro.....	14
Error de recopilación.....	15
Error de carga de recopilación.....	15
Error de la prueba de conectividad.....	16



# Introducción a Dell SupportAssist

El complemento Dell SupportAssist para Dell OpenManage Essentials proporciona capacidades de asistencia proactiva para soluciones de red, almacenamiento y servidor Dell admitidas. OpenManage Essentials interacciona con los dispositivos admitidos que deben ser supervisados y recibe capturas SNMP. La aplicación SupportAssist recupera periódicamente las capturas SNMP como alertas. Estas alertas se filtran mediante varias políticas para decidir si las alertas cumplen los requisitos para crear un nuevo caso de asistencia o actualizar un caso de asistencia existente.

Todas las alertas aplicables son enviadas de forma segura al servidor SupportAssist alojado por Dell para crear un nuevo caso de asistencia o actualizar un caso de asistencia existente. Una vez creado o actualizado el caso de asistencia, la aplicación SupportAssist ejecuta las herramientas de recopilación adecuadas en los dispositivos que generaron las alertas y carga la recopilación de registros en Dell. La asistencia técnica de Dell utiliza esta información en la recopilación de registros para solucionar problemas y proporcionar la solución adecuada.

En este documento se proporciona información necesaria para garantizar que SupportAssist funcione como se esperaba en su entorno. Para ponerse en marcha rápidamente con SupportAssist, siga las instrucciones del apartado [Configuración de OpenManage Essentials para SupportAssist](#) y [Configuración de SupportAssist](#).

## Configuración de OpenManage Essentials para SupportAssist

Para que SupportAssist supervise remotamente los dispositivos admitidos si hay un problema de hardware en su entorno, debe configurar OpenManage Essentials como se indica a continuación:

1. Asegúrese de que la versión 1.3 de OpenManage Essentials está instalada en el servidor de administración. Para obtener información acerca de la instalación de OpenManage Essentials, consulte *Dell OpenManage Essentials versión 1.3 User's Guide* (Guía del usuario de Dell OpenManage Essentials versión 1.3) en [dell.com/OpenManageManuals](http://dell.com/OpenManageManuals).
2. Configuración de servicios SNMP en todos los nodos administrados. Consulte [Configuración de servicios SNMP en Windows](#) y [Configuración de servicios SNMP en Linux](#).
  -  **NOTA:** En nodos administrados que ejecutan Microsoft Windows Server 2012 o posterior, antes de la configuración de servicios SNMP, debe instalar las herramientas SNMP. Consulte la sección [Instalación de las herramientas SNMP](#).
3. En todos los nodos administrados, asegúrese de que Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) se instala. Para obtener información sobre la instalación de OMSA, consulte la *Dell OpenManage Server Administrator User's Guide* (Guía del usuario de Dell OpenManage Server Administrator) [dell.com/OpenManageManuals](http://dell.com/OpenManageManuals).
  -  **NOTA:** Los servidores Dell PowerEdge de 12G pueden proporcionar estado, alertas e inventario limitado mediante iDRAC incluso si OMSA no está instalado.
4. Asegúrese de que, en todos los nodos administrados que ejecuten Windows Server 2008, esté habilitada la detección de red. Consulte [Habilitación de la detección de red \(solo Windows Server 2008\)](#).
5. Configure los dispositivos Dell admitidos en su entorno para que OpenManage Essentials los detecte y administre. Para obtener instrucciones sobre la configuración de dispositivos Dell admitidos, consulte las notas técnicas del producto *Making My Environment Manageable for Dell OpenManage Essentials* (Cómo hacer que mi entorno sea administrable para Dell OpenManage Essentials) en [DellTechcenter.com/OME](http://DellTechcenter.com/OME).

6. Compruebe la configuración del firewall y asegúrese de que los siguientes puertos estén abiertos:
  - En el servidor de administración, el puerto 162 es para SNMP; el puerto 443 para la comunicación SSL y para obtener nueva información de actualización de SupportAssist.
  - En los nodos administrados, el puerto 161 para SNMP y el puerto 1311 para OMSA.
7. Detectar y realizar un inventario de los dispositivos admitidos en su entorno en OpenManage Essentials utilizando los protocolos recomendados. Para obtener información sobre la detección y el inventario de los dispositivos, consulte la *Dell OpenManage Essentials Version 1.3 User's Guide* (Guía del usuario de Dell OpenManage Essentials versión 1.3) en [dell.com/OpenManageManuals](http://dell.com/OpenManageManuals).

## Configuración de servicios SNMP en Windows

1. Abra un símbolo del sistema, escriba `services.msc` y presione <Intro>:  
Aparece la ventana **Services (Servicios)**.
2. Examine la lista de servicios, y asegúrese de que el estado del **Servicio SNMP** aparezca como **Iniciado**.
3. Haga clic con el botón derecho del mouse en **Servicio SNMP** y seleccione **Propiedades**.  
Aparece el cuadro de diálogo **Propiedades del servicio SNMP**.
4. Haga clic en la pestaña **Security (Seguridad)**, y haga lo siguiente:
  -  **NOTA:** Si la pestaña **Security (Seguridad)** no aparece, vuelva a abrir la ventana **Services (Servicios)** y vuelva a intentarlo.
  - a) Borre **Enviar captura de autenticación**.
  - b) Bajo **Nombres de comunidad aceptados**, haga clic en **Agregar**.  
Aparece el cuadro de diálogo **Configuración del servicio SNMP**.
  - c) En la lista **Derechos de comunidad**, seleccione **SOLO LECTURA**.
  - d) En el campo **Community Name (Nombre de comunidad)**, escriba el nombre de comunidad y haga clic en **Add (Agregar)**.
  - e) Seleccione **Aceptar paquetes SNMP de estos hosts** o **Aceptar paquetes SNMP de estos hosts**, y haga clic en **Agregar**.  
Aparece el cuadro de diálogo **Configuración del servicio SNMP**.
  - f) En el campo **Host name, IP or IPX address (Nombre, dirección IP o IPX del host)**, escriba la dirección IP o el nombre de servidor OpenManage Essentials, y haga clic en **Add (Agregar)**.
5. Haga clic en la pestaña **Capturas**, y haga lo siguiente:
  - a) En la casilla **Nombre de comunidad**, escriba el nombre de comunidad y haga clic en **Agregar a la lista**.
  - b) Bajo **Destinos de capturas**, haga clic en **Agregar**.  
Aparece el cuadro de diálogo **Configuración del servicio SNMP**.
  - c) En el campo **Nombre, dirección IP o IPX del host**, escriba la dirección o el nombre de servidor OpenManage Essentials, y haga clic en **Agregar**.
6. Haga clic en **Apply (Aplicar)**.
7. En la ventana **Services (Servicio)**, haga clic con el botón derecho del mouse en **SNMP Service (Servicio SNMP)** y haga clic en **Restart (Reiniciar)**.
  -  **NOTA:** El puerto predeterminado para enviar capturas SNMP es 162. Para configurar el nodo administrado para que utilice un puerto no predeterminado, consulte la sección "Changing the Default SNMP Port" (Cómo cambiar el puerto SNMP predeterminado) en la *Dell OpenManage Essentials Version 1.3 User's Guide* (Guía del usuario Dell OpenManage Essentials versión 1.3) en [dell.com/OpenManageManuals](http://dell.com/OpenManageManuals).

## Configuración de servicios SNMP en Linux

1. Ejecute el comando `rpm -qa | grep snmp` y asegúrese de que esté instalado el paquete **net-snmp**.
2. Ejecute `cd /etc/snmp` para acceder al directorio snmp.
3. Abra **snmpd.conf** en el editor VI (**vi snmpd.conf**).
4. Busque **snmpd.conf** para **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** y asegúrese de que los valores para los campos **read (lectura)**, **write (escritura)** y **notif (notificación)** estén establecidos como **all (todo)**.
5. Al final del archivo **snmpd.conf**, justo antes de **Further Information (Más información)**, introduzca la dirección IP de la consola de Open Manage Essentials en el siguiente formato: `trapsink <OpenManage Essentials Console IP> <community string>`. Por ejemplo, `trapsink 10.94.174.190 public`.
6. Inicie los servicios SNMP (`service snmpd restart`).

## Instalación de las herramientas SNMP (Windows Server 2012 o posterior)

De forma predeterminada, en Windows Server 2012 o posterior, las opciones de configuración de SNMP están deshabilitadas. Debe instalar las herramientas SNMP para ver las pestañas **Security (Seguridad)** y **Traps (Capturas)** en la ventana **SNMP Service Properties (Propiedades del servicio SNMP)**.

1. Abrir el **Server Manager (Administrador de servidores)**
2. Haga clic en **Manage (Administrar)** → **Add roles and features (Agregar roles y funciones)**.  
Se muestra el **Asistente para agregar roles y características**.
3. Haga clic en **Next (Siguiete)** hasta que vaya a **Server Selection (Selección de servidor)**.
4. Bajo **Server Pool (Bloque de servidores)**, seleccione el servidor local como el servidor de destino y haga clic en **Next (Siguiete)**.
5. En **Features (Funciones)**, seleccione **Remote Server Administrator Tools (Herramientas del administrador de servidor remoto)** → **Feature Administration Tools (Herramientas de administración de funciones)** → **SNMP Tools (Herramientas SNMP)** y haga clic en **Next (Siguiete)**.
6. Haga clic en **Install (Instalar)**.
7. En el símbolo del sistema, escriba `services.msc` y pulse <Intro> para abrir la ventana **Services (Servicios)**.
8. Haga clic con el botón derecho del mouse en **SNMP Service (Servicio SNMP)** y seleccione **Restart (Reiniciar)**.
9. Cierre la ventana **Services (Servicios)**.
10. Abra la ventana **Services (Servicios)** de nuevo, con el botón derecho del mouse en **SNMP Service (Servicio SNMP)** y haga clic en **Properties (Propiedades)**.
11. Asegúrese de que las pestañas **Security (Seguridad)** y **Traps (Capturas)** se muestran en la ventana **SNMP Service Properties (Propiedades del servicio SNMP)**.

## Habilitación de la detección de red (solo Windows Server 2008)

Debe habilitar la detección de red en todos los nodos administrados que ejecuten Windows Server 2008 para permitir que el servidor de administración detecte los nodos.

1. Haga clic en **Inicio** → **Panel de control** → **Red e Internet** → **Centro de redes y recursos compartidos** → **Cambiar configuración de uso compartido avanzado**.
2. Seleccione la flecha desplegable para ver el perfil de red aplicable (**Casa o trabajo** o **Pública**).

3. Bajo **Detección de redes**, seleccione **Activar la detección de redes**.
4. Haga clic en **Guardar cambios**.

## Configuración de SupportAssist

Para configurar SupportAssist en su entorno:

 **NOTA:** Para obtener información sobre los prerrequisitos y requisitos mínimos para instalar y utilizar SupportAssist, consulte la *Dell OpenManage Essentials Version 1.3 User's Guide* (Guía del usuario Dell OpenManage Essentials versión 1.3) en [dell.com/ServiceabilityTools](https://dell.com/ServiceabilityTools).

1. Asegúrese de que la versión 1.3 SupportAssist se instala en el servidor de administración que ejecuta OpenManage Essentials versión 1.3.
2. Confirme si el registro de la aplicación SupportAssist es satisfactorio. Si el registro se ha realizado correctamente:
  - El contacto principal recibe el mensaje de correo electrónico de confirmación de SupportAssist.
  - La ventana **Help (Ayuda)** → **About (Acerca de)** en SupportAssist muestra un valor **Client ID (Id. de cliente)**.

Si el registro falla, se muestra un mensaje en la ventana **First-Time Setup (Instalación por primera vez)**. El error de registro se produce si la aplicación SupportAssist tiene problemas para comunicarse con el servidor SupportAssist alojado por Dell. Para resolver los problemas de comunicación, consulte [Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist y el servidor SupportAssist](#).

3. Realice la prueba de conectividad para comprobar si la aplicación SupportAssist se puede comunicar correctamente con el servidor SupportAssist alojado por Dell. Consulte [Prueba de conectividad de SupportAssist](#).
4. Compruebe la instalación de las herramientas de recopilación. Consulte [Comprobación de la instalación de las herramientas de recopilación](#).
5. Configure las credenciales de administrador de cada tipo de dispositivo admitido en su entorno en SupportAssist. Consulte [Configuración de las credenciales predeterminadas del tipo de dispositivo](#).
6. Si los dispositivos en su entorno están cubiertos por el contrato de servicio de Dell ProSupport Plus, configure SupportAssist para recopilar los registros del sistema de forma periódica. Consulte [Configuración de recopilación periódica de registros del sistema](#).
7. Para la supervisión exclusiva de conmutador/enrutador Dell Force10: si había detectado e inventariado conmutador/enrutador de Force10 en OpenManage Essentials versión 1.2 y luego actualizó a OpenManage Essentials versión 1.3, debe volver a detectar el conmutador/enrutador de Force10 en OpenManage Essentials. Para obtener información sobre la detección de dispositivos en OpenManage Essentials, consulte *Dell OpenManage Essentials Version 1.3 User's Guide* (Guía del usuario de Dell OpenManage Essentials versión 1.3) en [dell.com/OpenManageManuals](https://dell.com/OpenManageManuals).
8. Compruebe que la aplicación de SupportAssist pueda generar la recopilación de registros del sistema y cargarla correctamente en Dell. Consulte [Comprobación de la configuración de carga o recopilación de registros del sistema](#).

9. Si desea descargar e instalar automáticamente las últimas actualizaciones de la herramienta de recopilación SupportAssist cuando se encuentren disponibles, habilite la función de actualización automática. Consulte [Habilitar la actualización automática](#).

 **NOTA:** En SupportAssist versión 1.1.1, el dispositivo PowerEdge VRTX se muestra como un dispositivo iDRAC7. Después de realizar la actualización desde la versión 1.1.1 a la versión 1.3 de SupportAssist, el dispositivo PowerEdge VRTX se sigue mostrando como un dispositivo iDRAC7. Para asegurarse de que el dispositivo PowerEdge VRTX se muestre de la manera que se espera después de la actualización, extraiga el dispositivo PowerEdge VRTX y detéctelo otra vez en OpenManage Essentials.

## Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist y el servidor SupportAssist

Para asegurarse de que la aplicación SupportAssist se pueda comunicar correctamente con el servidor SupportAssist:

- El servidor de administración en el que está instalada la aplicación SupportAssist debe poder conectarse a los siguientes destinos:
  - **<https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase>:** extremo para el servidor SupportAssist. En el servidor de administración, compruebe si se puede acceder a la ubicación siguiente utilizando el explorador de web: **<https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl>**.
  - **<https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/>:** el servidor de carga de archivo donde se cargan los resultados de la prueba de diagnóstico. Compruebe si el certificado de servidor en **[ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com)** es válido. Consulte [Comprobación del certificado del servidor](#).
  - **<https://ftp.dell.com/>:** para la información actualizada de SupportAssist. En el servidor de administración, compruebe si se puede acceder a la ubicación siguiente utilizando el explorador de web: **<https://ftp.dell.com/>**.
- Compruebe si el puerto 443 está abierto en el servidor de administración para **[ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com)** y **[ftp.dell.com](https://ftp.dell.com/)**. Puede utilizar un cliente Telnet para probar la conexión. Por ejemplo, utilice el siguiente comando: `ddldropbox.us.dell.com 443`
- Compruebe si la configuración de la red en el servidor de administración es correcta.
- Si el servidor de administración en el que está instalado el SupportAssist se conecta a la Internet mediante un servidor proxy, configure los valores de proxy en SupportAssist. Para configurar los valores del servidor proxy, haga clic en **Settings (Configuración)** → **Proxy Settings (Valores proxy)** y proporcione los detalles del proxy.

 **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

Si continúa el problema de comunicación, póngase en contacto con su administrador de red para obtener más asistencia.

### Comprobación del certificado del servidor

Para comprobar el certificado del servidor en **[ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com)** mediante Internet Explorer:

1. Abra **<https://ddldropbox.us.dell.com>** .  
Puede que aparezca un error de **404: archivo o directorio no encontrado**.
2. En la barra de direcciones, haga clic en el icono **Informe de seguridad**  y, a continuación, haga clic en **View Certificates (Ver certificados)**.  
Aparece **Certificate (Certificado)**.

3. En la pestaña **General**, compruebe si el certificado muestra una fecha válida.
4. Haga clic en la pestaña **Certification Path (Ruta de certificación)**, y compruebe si el certificado de **GTE CyberTrust Global Root** está en la lista.

## Prueba de conectividad de SupportAssist

La prueba de conectividad le permite probar la comunicación entre la aplicación SupportAssist y el servidor SupportAssist alojado por Dell.

Para probar la conectividad:

 **NOTA:** El enlace **Connectivity Test (Prueba de conectividad)** se habilita solamente si no ha iniciado sesión como miembro del grupo de usuarios avanzados o administradores de OpenManage Essentials.

1. En SupportAssist mueva el puntero del mouse sobre el enlace **<user name> (<nombre de usuario>)** que se muestra junto al enlace **Help (Ayuda)** y, a continuación, haga clic en **Connectivity Test (Prueba de conectividad)**.
2. En la pantalla **Connectivity Test (Prueba de conectividad)**, haga clic en **Send (Enviar)**.  
El servidor SupportAssist recibe la prueba de conectividad y envía un correo electrónico de muestra con estado de conectividad al contacto primario y secundario (opcional). Si no se recibe el correo electrónico de estado de conectividad, consulte las instrucciones para la solución de problemas en [Error de la prueba de conectividad](#).

## Comprobación de la instalación de las herramientas de recopilación

SupportAssist utiliza las siguientes herramientas de recopilación para generar la recopilación de registro del sistema de los dispositivos admitidos en un entorno:

- Dell System E-Support Tool (DSET)
- Dell Lasso

Las herramientas de recopilación se descargan e instalan automáticamente en segundo plano después de la instalación de SupportAssist. Para generar la recopilación del registro del sistema satisfactoriamente, las herramientas de recopilación deben ser de una versión compatible con SupportAssist.

Para comprobar si hay una versión compatible de la herramienta de recopilación instalada:

1. Desplácese hasta el **Panel de control**.
2. Haga clic en **Programas** → **Programas y características**.  
Aparecerá la ventana **Desinstalar o cambiar un programa**.
3. En la lista de las aplicaciones instaladas, compruebe si la versión compatible de DSET y Lasso están instaladas.

 **NOTA:** Para obtener información sobre la versión de DSET y Lasso compatibles con SupportAssist, consulte la *Dell SupportAssist For Dell OpenManage Essentials Support Matrix* (Matriz de compatibilidad Dell SupportAssist para Dell OpenManage Essentials) o las *Dell SupportAssist For Dell OpenManage Essentials Release Notes* (Notas de publicación Dell SupportAssist para Dell OpenManage Essentials) en [dell.com/ServiceabilityTools](https://dell.com/ServiceabilityTools).

Si las herramientas de recopilación no están instaladas, haga clic en  El enlace **Update Available (Actualización disponible)** mostrado en el encabezado SupportAssist. Las herramientas de recopilación se descargarán e instalarán en segundo plano.

 **NOTA:** El  El enlace **Update Available (Actualización disponible)** se habilita solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

## Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas

SupportAssist ejecuta las herramientas de recopilación adecuadas y recopila los registros del sistema cuando se detecta un problema de hardware en el entorno. Para ejecutar las herramientas de recopilación en los dispositivos admitidos, debe configurar SupportAssist con las credenciales de administrador para cada tipo de dispositivo administrado.

 **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

 **NOTA:** Siempre que se cambien las credenciales de administrador de dispositivos admitidos, debe asegurarse de que las **Default Device Type Credentials (Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas)** también se actualizan en SupportAssist. De forma alternativa, puede crear una cuenta de servicio que nunca caduca y proporcionar las credenciales de la cuenta de servicio en SupportAssist.

Por ejemplo, si los servidores PowerEdge administrados son parte de un dominio, puede crear una cuenta de servicio en la controladora de dominio, y agregar la cuenta de servicio para el grupo de administradores locales del servidor administrado. A continuación, proporcione las credenciales de la cuenta de servicio en la página **Default Device Type Credentials (Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas)** en SupportAssist. Para obtener más información, consulte *Managing Device Credentials in SupportAssist Using Service Account* (Administración de credenciales de dispositivo en SupportAssist mediante la cuenta de servicio) en el documento técnico en [dell.com/SupportAssistGroup](http://dell.com/SupportAssistGroup).

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.
2. Bajo **Edit Device Credentials (Editar las credenciales de dispositivo)**, seleccione el **Device Type (Tipo de dispositivo)** y **Credential Type (Tipo de credencial)**.
3. Escriba las credenciales de administrador [**Username (Nombre de usuario)**, **Password (Contraseña)**, **Enable Password (Habilitar contraseña)** (solo para conmutadores Ethernet) y **Community String (Cadena de comunidad)** (solo para matrices de almacenamiento Dell EqualLogic y appliances NAS FluidFS EqualLogic)] del **Device Type (Tipo de dispositivo)** seleccionado y **Credential Type (Tipo de credencial)** en los campos correspondientes.

 **NOTA:** Los nombres de usuario de Windows deben seguir el formato [Dominio\Nombre de usuario]. También puede utilizar un punto [.] para indicar el dominio local. Esta regla no se aplica a las credenciales de Linux o ESX/ESXi.

 **NOTA:** En el caso de los appliances NAS FluidFS EqualLogic, debe proporcionar las credenciales de SAN de EqualLogic.

 **NOTA:** Para los conmutadores Ethernet PowerConnect y Force 10, no es necesario especificar el nombre de dominio.

Ejemplos de nombres de usuario de Windows: `.\Administrator`; `MyDomain\MyUsername`.

Ejemplo de nombre de usuario de Linux o ESX/ESXi: `Username`.

4. Repita los pasos 2 y 3 hasta que haya configurado las **Default Device Type Credentials (Credenciales predeterminadas del tipo de dispositivo)** para cada tipo de dispositivo administrado.

- Haga clic en **Guardar cambios**.

 **NOTA:** Si las credenciales para un dispositivo se diferencian de las **Default Device Type Credentials (Credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas)** que proporcionó, puede editar las credenciales para ese dispositivo en particular. Para editar las credenciales de un dispositivo, selecciónelo en la pestaña **Devices (Dispositivos)**, haga clic en **Edit Device Credentials** (Editar credenciales de dispositivo) y proporcione los detalles.

- Compruebe si SupportAssist es capaz de generar la recopilación de registro del sistema y cárguela en Dell para cada **Device Type (Tipo de dispositivo)** y **Credential Type (Tipo de credencial)** que ha configurado. Consulte el apartado [Comprobación de la configuración de carga o recopilación de registros del sistema](#).

## DSA\_OME Configuración de recopilación periódica de registros del sistema

Para recibir todas las ventajas de la oferta de mantenimiento, registros y asistencia de su contrato de servicio ProSupport Plus, debe configurar SupportAssist para que colectione los registros del sistema en intervalos periódicos para cada tipo de dispositivo admitido.

 **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

- Haga clic en la pestaña **Configuración**.
- Haga clic en **Preferencias**.  
Se muestra la página **Configuración del correo electrónico, Recopilación de asistencia, y Modo de mantenimiento**.
- Bajo **Support Collection (Recopilación de asistencia)**, asegúrese de que esté seleccionado **Enable scheduling (Habilitar programación)**.
- Haga clic en **System Logs (Registros del sistema)**.  
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
- Bajo **Edit Device Credentials (Editar las credenciales de dispositivo)**, seleccione el **Device Type (Tipo de dispositivo)** y **Credential Type (Tipo de credencial)**.
- Compruebe o proporcione las credenciales (**Username [Nombre de usuario]**, **Password [Contraseña]**, **Confirm Password [Confirmar contraseña]**, y **Community String [Cadena de comunidad]**) para el tipo de credencial seleccionada. Para obtener más información, consulte [Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#).
- Bajo **System Log Collection Schedule (Programa de recopilación de registros del sistema)**, establezca la **Frequency (Frecuencia)** y seleccione los campos adecuados en **Specify day and time (Especificar día y hora)**.

 **NOTA:** Para obtener recomendaciones sobre cómo configurar la frecuencia de recopilación periódica, consulte [Consumo de ancho de banda de red y recomendaciones para la programación de recopilaciones periódicas](#).

- Repita del paso 5 al paso 7 hasta que haya programado la recopilación de registros del sistema para todos los tipos de dispositivos en su entorno.
- Haga clic en **Guardar cambios**.

## Consumo de ancho de banda de red y recomendaciones para la programación de recopilaciones periódicas

 **NOTA:** En un entorno que consiste en menos de 300 dispositivos, el ancho de banda de red consumido para cargar la recopilación de registros del sistema es aproximadamente 4 MB/segundo.

La siguiente tabla proporciona información sobre el consumo de ancho de banda de red y recomendaciones para la programación de colecciones periódicas en un entorno que consiste en una mezcla del 75% de servidores y el 25% de dispositivos de almacenamiento y conmutadores. Las recomendaciones también cumplen con los requisitos de red, software y hardware para SupportAssist.

Número total de dispositivos	Ancho de banda de red consumido al cargar la recopilación (GB/mes)	Tiempo consumido al generar la recopilación (horas)	Recomendaciones para la programación de recopilaciones periódicas
Menos de 300	16	20	Semanalmente (por la noche)
300 o más	De 7,2 a 47	22,5	Para dispositivos Force 10 e EqualLogic: semanalmente (por la noche) Para dispositivos Dell PowerConnect y Dell PowerEdge: mensualmente (en momentos diferentes durante la semana para cada tipo de dispositivo)

## Comprobación de la configuración de carga o recopilación de registros del sistema

Para comprobar que SupportAssist está configurado correctamente para generar los registros del sistema y cargarlos en Dell:

- Haga clic en la pestaña **Devices (Dispositivos)**.  
Aparece la página **Device Inventory (Inventario de dispositivos)**.
- Seleccione un dispositivo en la tabla **Device Inventory (Inventario de dispositivos)**.
  -  **NOTA:** La opción **Send System Logs (Enviar registros del sistema)** se habilita solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

El enlace **Send System Logs (Enviar registros del sistema)** está habilitado.
- Haga clic en **Send System Logs (Enviar registros del sistema)**.  
El estado de la recopilación de registros del sistema aparece en la columna **Collection Status (Estado de la recopilación)**.
- Para agregar otros dispositivos a la cola de recopilación de registros del sistema, seleccione cada dispositivo en el **Device Inventory (Inventario de dispositivos)** y, a continuación, haga clic en **Send System Logs (Enviar registros del sistema)**.

Cuando SupportAssist pueda generar correctamente la recopilación de registros del sistema y de cargarla en Dell, la columna **Collection Status (Estado de la recopilación)** dirá **Collection Uploaded (Recopilación cargada)**. Para obtener información sobre la solución de problemas con la generación y la carga de la recopilación de registros del sistema, consulte [Error de recopilación](#) y [Error de carga de recopilación](#).

## Habilitación de la actualización automática

Para habilitar la actualización automática:

 **NOTA:** La pestaña **Settings (Configuración)** es accesible solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Configuración**.  
Aparecerá la página **Registros del sistema**.
2. Haga clic en **Preferencias**.  
Se muestra la página **Auto Update (Actualización automática)**, **Email Settings (Configuración del correo electrónico)**, **Support Collection (Recopilación de asistencia)** y **Maintenance Mode (Modo de mantenimiento)**.
3. Bajo **Auto Update (Actualizaciones automáticas)**, seleccione **Enable auto update (Habilitar actualización automática)**.
4. Haga clic en **Guardar cambios**.

## Solución de problemas

En esta sección se proporciona información necesaria para solucionar los problemas siguientes:

- [Error de registro](#)
- [Error de recopilación](#)
- [Error de carga de recopilación](#)
- [Error de la prueba de conectividad](#)

### Error de registro

Después de la instalación de la aplicación SupportAssist en el servidor de administración, la aplicación SupportAssist se registra con el servidor SupportAssist alojado por Dell. Si el registro se ha realizado correctamente:

- Se envía un correo electrónico de confirmación a su contacto principal.
- La ventana **Help (Ayuda)** → **About (Acerca de)** en SupportAssist muestra un valor **Client ID (Id. de cliente)**.

Si el registro falla, se muestra un mensaje en la ventana **First-Time Setup (Instalación por primera vez)**. El error de registro se produce si la aplicación SupportAssist tiene problemas para comunicarse con el servidor SupportAssist alojado por Dell. Para resolver los problemas de comunicación, consulte [Cómo asegurar una comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist y el servidor SupportAssist](#).

## Error de recopilación

Si recibe una notificación por correo electrónico de SupportAssist indicándolo un problema de recopilación con un dispositivo específico y el **Collection Status (Estado de recopilación)** del dispositivo muestra **Failed to Run (No se ha podido ejecutar)**:

1. Compruebe si el dispositivo está conectado a la red.
2. Compruebe que haya proporcionado las credenciales para el dispositivo. Debe proporcionar las credenciales de administrador en la página **Settings (Configuración)** → **System Logs (Registros del sistema)**. Para obtener más información, consulte [Configuración de las credenciales de tipo de dispositivo predeterminadas](#). Si desea editar las credenciales para un dispositivo específico, seleccione el dispositivo en la pestaña **Devices (Dispositivos)**, haga clic en **Edit Device Credentials (Editar credenciales del dispositivo)** y proporcione los detalles.
3. Compruebe si el DNS está configurado con el nombre de host del dispositivo. Si no tiene un servidor DNS en su entorno, en el servidor de administración, actualice el archivo hosts que se encuentra en **C:\Windows\System32\drivers\etc** con la dirección IP y el nombre de host correspondiente.

## Error de carga de recopilación

Si recibe una notificación por correo electrónico de SupportAssist indicando un problema al cargar la recopilación para un dispositivo específico y el **Collections Status (Estado de recopilación)** del dispositivo muestra **Collection Failed to Upload (Error al cargar la recopilación)**:

1. Compruebe si el servidor de administración en el que está instalado el SupportAssist puede conectarse a Internet.
2. Si el servidor de administración en el que está instalado el SupportAssist se conecta a Internet mediante un servidor proxy, asegúrese de configurar los valores del proxy en SupportAssist. Para configurar los valores del servidor proxy, haga clic en **Settings (Configuración)** → **Proxy Settings (Valores proxy)** y proporcione los detalles del proxy.
3. Realice la prueba de conectividad y asegúrese de que la prueba es satisfactoria. Para obtener más información, consulte [Prueba de conectividad SupportAssist](#).
4. Compruebe si la aplicación SupportAssist puede comunicarse con el servidor SupportAssist correctamente. Consulte [Garantizar la comunicación satisfactoria entre la aplicación SupportAssist y el servidor SupportAssist](#).

Después de resolver el problema, cargue manualmente una nueva recopilación para el dispositivo Dell. Para cargar manualmente la recopilación, consulte [Envío manual de los registros del sistema](#).

## Envío manual de los registros del sistema

Para enviar los registros del sistema manualmente:

 **NOTA:** La opción **Send System Logs (Enviar registros del sistema)** se habilita solamente si ha iniciado sesión como miembro de un grupo de usuarios avanzados o de administradores de OpenManage Essentials.

1. Haga clic en la pestaña **Devices (Dispositivos)**. Aparece el **Inventario de dispositivos**.
2. Seleccione el dispositivo en la tabla **Device Inventory (Inventario de dispositivos)**. El enlace **Send System Logs (Enviar registros del sistema)** está habilitado.

3. Haga clic en **Send System Logs (Enviar registros del sistema)**.

La columna **Estado de recopilación** en el **Inventario de dispositivos** muestra el estado de la recopilación y carga de los registros del sistema.

## Error de la prueba de conectividad

La prueba de conectividad puede fallar debido a:

- Configuración proxy: si su red requiere pasar tráfico del explorador web mediante un servidor proxy, asegúrese de que el proxy esté habilitado y configurado en SupportAssist.
- Error de conexión SSL: si se realiza la configuración proxy adecuadamente, pero falla la prueba de conectividad, puede que haya un error de conexión SSL.

Si hay un error de conexión SSL, debe instalar los certificados raíz necesarios. Para identificar y resolver un error de conexión SSL, consulte [Identificación del error de conexión SSL](#) e [Instalación de los certificados raíz](#).

### Identificación del error de conexión SSL

Puede que haya un error de conexión SSL si el sistema no tiene el certificado necesario instalado de la entidad emisora de certificados raíz, GTE CyberTrust Global Root. Todos los certificados de Dell son emitidos por esta entidad de certificación.

Para asegurarse de que el certificado está instalado en Internet Explorer:

1. Haga clic en **Tools (Herramientas) → Internet Options (Opciones de Internet)**. Aparece el cuadro de diálogo **Internet Options (Opciones de internet)**.
2. Haga clic en la pestaña **Content (Contenido)** y, a continuación, haga clic en **Certificates (Certificados)**. Se muestra el cuadro de diálogo **Certificados**.
3. Haga clic en la pestaña **Trusted Root Certification Authorities (Entidades de certificación raíz de confianza)**.
4. Desplácese para comprobar si **GTE CyberTrust Global Root** aparece en las columnas **Issued To (Emitido a)** y **Issued By (Emitido por)**.

Si **GTE CyberTrust Global Root** no aparece, debe instalar los certificados necesarios. Consulte [Exportación del certificado raíz](#) e [Instalación del certificado raíz](#).

### Exportación del certificado raíz

Para exportar el certificado raíz:

1. En Internet Explorer, vaya a **https://dell.com**.
2. Si aparece la página **Error de certificado: Exploración bloqueada**, haga clic en **Vaya a este sitio web (no recomendado)**.
3. En la solicitud **¿Desea ver el contenido de la página web que se entregó de forma segura?**, haga clic en **Sí**.
4. En la barra de direcciones, haga clic en el icono **Informe de seguridad** .
5. Haga clic en **Ver certificados**. Aparece la ventana **Certificado**.
6. Haga clic en **Detalles**.
7. Haga clic en **Copiar a archivo**. Aparece el **Asistente para exportación de certificados**.

8. Haga clic en **Siguiente**.
9. En la página **Formato de archivo de exportación** , haga clic en **Siguiente**.
10. En la página **Archivo para exportar**, haga clic en **Examinar**.  
Aparece la ventana **Guardar como**.
11. Navegue a la ubicación en la que desee guardar el archivo del certificado.
12. Escriba un nombre de archivo y haga clic en **Guardar**.
13. En la página **Formato de archivo de exportación** , haga clic en **Siguiente**.
14. Haga clic en **Finalizar**.  
Aparece el estado de la exportación.
15. Haga clic en **Aceptar**.

### Instalación del certificado raíz

Antes de comenzar, asegúrese de que:

- Ha iniciado sesión en la cuenta del usuario con la que se instaló SupportAssist.
- Dispone de privilegios de administrador.
- El servicio SupportAssist se está ejecutando.
- Ha exportado el archivo del certificado. Consulte [Exportación del certificado raíz](#).

Para instalar el certificado raíz:

1. Haga clic en **Inicio** → **Ejecutar**.  
Se muestra el cuadro de diálogo **Ejecutar**.
2. En la casilla **Open (Abrir)**, escriba mmc y haga clic en **OK (Aceptar)**.  
Aparecerá la ventana **Consola 1 - [Raíz de consola]**.
3. Haga clic en **ArchivoAgregar o quitar complemento**.  
Aparece el cuadro de diálogo **Agregar o quitar complementos**.
4. Bajo **Complementos disponibles**, seleccione **Certificados** y haga clic en **Agregar >**.  
Aparece el cuadro de diálogo **Complemento de certificados**.
5. Asegúrese de que **Mi cuenta de usuario** esté seleccionado, y haga clic en **Finalizar**.
6. En el cuadro de diálogo **Agregar o quitar complementos**, haga clic en **Agregar >**.  
Aparece el cuadro de diálogo **Complemento de certificados**.
7. Seleccione la **Cuenta de equipo** y haga clic en **Siguiente**.  
Se muestra el cuadro de diálogo **Seleccionar equipo**.
8. Asegúrese de que **Local computer: (the computer this console is running on) (Equipo local: [el equipo en el que se está ejecutando esta consola])** esté seleccionado y haga clic en **Finish (Finalizar)**.
9. En el cuadro de diálogo **Agregar o quitar complementos**, haga clic en **Aceptar**.
10. Bajo **Raíz de consola**, haga clic en **Certificados: usuario actual**.
11. Haga clic con el botón derecho del mouse en **Entidades de certificación raíz de confianza** → **Todas las tareas** → **Importar**.  
Aparece el **Asistente de importación de certificado**.
12. Haga clic en **Next (Siguiente)**.  
Aparece el cuadro de diálogo **Archivo para importar**.
13. Explore para seleccionar el archivo de certificado exportado y haga clic **Next (Siguiente)**.  
Aparece la información **Almacén de certificados**.

14. Haga clic en **Next (Siguiente)**.
15. Haga clic en **Finish (Finalizar)**.
16. Haga clic con el botón derecho del mouse en **Entidades emisoras de certificados intermedias → Todas las tareas → Importar**.  
Aparece el **Asistente de importación de certificado**.
17. Explore para seleccionar el archivo de certificado exportado y haga clic **Next (Siguiente)**.  
Aparece la información **Almacén de certificados**.
18. Haga clic en **Next (Siguiente)**.
19. Haga clic en **Finish (Finalizar)**.
20. Bajo **Raíz de consola**, haga clic en **Certificados - Equipo local**.
21. Realice del paso 11 al paso 19 para instalar el certificado raíz.