




Dell SupportAssist versión 1.2 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.

© 2013 Dell Inc. Todos los derechos reservados.

Marcas comerciales utilizadas en este texto: Dell™, el logotipo de Dell, Dell Boom™ Dell Precision™, OptiPlex™, Latitude™, PowerEdge™, PowerVault™, PowerConnect™, OpenManage™, EqualLogic™, Compellent™, KACE™, FlexAddress™, Force10™, Venue™ y Vostro™ son marcas comerciales de Dell Inc. Intel®, Pentium®, Xeon®, Core y® Celeron ®son marcas comerciales registradas de Intel Corporation en los Estados Unidos y otros países. AMD® es una marca comercial registrada y AMD Opteron™, AMD Phenom™ y AMD Sempron™son marcas comerciales de Advanced Micro Devices, Inc. Microsoft®, Windows®, Windows Server®, Internet Explorer®, MS-DOS®, Windows Vista® y Active Directory ®son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Microsoft Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países. Red Hat ®y Red Hat ®Enterprise Linux® son marcas comerciales registradas de Red Hat, Inc. en los Estados Unidos y/o en otros países. Novell® y SUSE® son marcas comerciales registradas de Novell Inc. en los Estados Unidos y en otros países. Oracle® es una marca comercial registrada de Oracle Corporation y/o sus afiliados. Citrix®, Xen®, XenServer® y XenMotion® son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de Citrix Systems, Inc. en los Estados Unidos y/o en otros países. VMware®, vMotion®, vCenter®, vCenter SRM™ y vSphere® son marcas comerciales registradas o marcas comerciales de VMware, Inc. en los Estados Unidos u otros países. IBM ®es una marca comercial registrada de International Business Machines Corporation.

2013 - 09

Rev. A01

Introducción

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. El cliente 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 cliente SupportAssist ejecuta las herramientas de colección adecuadas en los dispositivos que generaron las alertas y carga la colección de registros en Dell. La asistencia técnica de Dell utiliza esta información en la colección de registros para solucionar problemas y proporcionar la solución adecuada.


Este documento proporciona la información necesaria para establecer OpenManage Essentials y SupportAssist, y asegurar que SupportAssist funcione como se espera en su entorno.

Introducción a Dell SupportAssist

Para iniciar SupportAssist de manera rápida:

1. Asegúrese de que OpenManage Essentials esté instalado y configurado en el servidor de administración para detectar los dispositivos admitidos en su entorno. Para obtener más información sobre cómo instalar, configurar y establecer su entorno para OpenManage Essentials, consulte la *Dell OpenManage Essentials User's Guide* (Guía del usuario Dell OpenManage Essentials) en dell.com/OpenManageManuals.
2. Instale SupportAssist en el servidor de administración que esté ejecutando OpenManage Essentials. Para obtener más información sobre la instalación de SupportAssist, consulte *Dell SupportAssist Plugin For Dell OpenManage Essentials User's Guide* (Guía del usuario del complemento Dell SupportAssist para Dell OpenManage Essentials) en dell.com/ServiceabilityTools.
3. Si el servidor de administración se conecta a Internet mediante un servidor proxy, debe configurar **Proxy Settings (Configuración de proxy)** en SupportAssist. Para realizar la configuración del servidor proxy, haga clic en **Settings (Configuración)** → **Proxy Settings (Configuración de proxy)** y siga las instrucciones en la pantalla.
4. 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](#).
5. Compruebe que el cliente SupportAssist puede comunicarse con el servidor SupportAssist alojado por Dell para ejecutar la prueba de conectividad de correo electrónico. Consulte [Email Connectivity Test](#) (Prueba de conectividad de correo electrónico).
6. 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](#).
7. Si sus dispositivos están cubiertos bajo el contrato de servicio Dell ProSupport Plus, debe:
 - Actualizar a la versión 1.2 o posterior de SupportAssist.
 - * Para identificar la versión de SupportAssist instalada en el sistema, haga clic en **About (Acerca de)** en el panel SupportAssist.
 - * Para descargar la versión más reciente de SupportAssist, vaya a dell.com/SupportAssistGroup.
 - Configure SupportAssist para coleccionar los registros del sistema periódicamente. Consulte [Configuración de colección periódica de registros del sistema \(solo ProSupport Plus\)](#).

 **NOTA:** Si desea que SupportAssist supervise los conmutadores Ethernet Dell Force10 S4810, debe volver a detectarlos en OpenManage Essentials. Para obtener más información sobre la detección de dispositivos en OpenManage Essentials, consulte la *Dell OpenManage Essentials User's Guide* (Guía del usuario Dell OpenManage Essentials) en dell.com/OpenManageManuals.

 **NOTA:** La versión 1.2 de SupportAssist proporciona compatibilidad limitada para Dell PowerEdge VRTX. En la versión 1.1.1 de SupportAssist, el dispositivo PowerEdge VRTX se muestra como un dispositivo iDRAC7. Después de actualizar SupportAssist de la versión 1.1.1 a la 1.2, el dispositivo PowerEdge VRTX continúa mostrándose como un dispositivo iDRAC7. Para asegurarse de que el dispositivo PowerEdge VRTX se muestre como debe después de la actualización, en OpenManage Essentials extraiga el dispositivo PowerEdge VRTX y detéctelo de nuevo.

8. Asegúrese de que SupportAssist sea capaz de generar la colección de registros del sistema y de cargarla correctamente en Dell. Consulte [Comprobación de la configuración de carga/colección de registros del sistema](#).

Configuración de OpenManage Essentials para SupportAssist


Para que SupportAssist genere automáticamente los casos de asistencia si hay un problema de hardware en su entorno, debe configurar OpenManage Essentials como se indica a continuación:

1. Configure los servicios SNMP en todos los nodos administrados. Consulte [Configuración de los servicios SNMP en sistemas que ejecutan Windows](#).
2. En todos los nodos administrados que no sean servidores Dell de 12 G, asegúrese de que Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) esté instalado. Para obtener más información sobre cómo instalar OMSA, consulte la *Dell OpenManage Server Administrator User's Guide* (Guía del usuario de Dell OpenManage Server Administrator) en dell.com/OpenManageManuals.
3. Asegúrese de que, en todos los nodos administrados que ejecuten Microsoft Windows Server 2008, esté habilitada la detección de red. Consulte [Habilitación de la detección de red \(solo Windows Server 2008\)](#).
4. 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 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.
5. Compruebe el 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 el puerto 80 para obtener nueva información de publicación de SupportAssist.
 - En los nodos administrados, el puerto 161 para SNMP y el puerto 1311 para OMSA.

Configuración de los servicios SNMP en sistemas que ejecutan Windows

Para permitir que OpenManage Essentials reciba alertas SNMP de los dispositivos admitidos, debe configurar los servicios SNMP en todos los nodos administrados.

1. Haga clic en **Inicio** → **Ejecutar**.
Se muestra el cuadro de diálogo **Ejecutar**.
2. En la casilla **Abrir**, escriba `services.msc`, y haga clic en **Aceptar**.
Aparece la ventana **Servicios**.
3. Examine la lista de servicios, y asegúrese de que el estado del **Servicio SNMP** aparezca como **Iniciado**.
4. Haga clic con el botón derecho del mouse en **Servicio SNMP** y seleccione **Propiedades**.
Aparece el cuadro de diálogo **Propiedades del servicio SNMP**.
5. Haga clic en la pestaña **Seguridad**, y haga lo siguiente:

- 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 **Nombre de comunidad**, escriba el nombre de comunidad y haga clic en **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 **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 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**.
 7. Haga clic en **Aplicar**.
 8. En la ventana **Servicio**, haga clic con el botón derecho del mouse en **Servicio SNMP** y haga clic en **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 User's Guide* (Guía del usuario Dell OpenManage Essentials) en dell.com/OpenManageManuals.

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

Debe habilitar la detección de red en todos los nodos administrados que ejecuten Microsoft 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:

1. Si el servidor de administración se conecta a Internet mediante un servidor proxy, debe configurar **Proxy Settings (Configuración de proxy)** en SupportAssist. Para realizar la configuración del servidor proxy, haga clic en **Settings (Configuración)** → **Proxy Settings (Configuración de proxy)** y siga las instrucciones en la pantalla.
2. 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](#).
3. Asegúrese de que el cliente SupportAssist pueda comunicarse con el servidor SupportAssist alojado por Dell para ejecutar la prueba de conectividad de correo electrónico. Consulte [Prueba de conectividad de correo electrónico](#).
4. 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](#).
5. Asegúrese de que el servidor de administración se pueda conectar a los siguientes destinos:


- <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase>: punto final para el servidor SupportAssist.
- <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/>: el servidor de carga de archivos donde se cargan los resultados de la prueba de diagnóstico.
- <http://ftp.dell.com/>: para obtener nueva información de publicación de SupportAssist.

Configuración de las credenciales predeterminadas del tipo de dispositivo

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

 **NOTA:** La ficha **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 ficha **Settings (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 dispositivos Dell EqualLogic) del **Device Type (Tipo de dispositivo)** 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:** Para los conmutadores Ethernet PowerConnect y Force 10, no es necesario especificar el nombre de dominio.

Ejemplos de nombres de usuario de Windows: `.\Administrador`; `MiDominio\MiNombreDeUsuario`


Ejemplo de nombre de usuario de Linux, ESX/ESXi: `Nombre de usuario`.

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.
5. Haga clic en **Guardar cambios**.



 **NOTA:** Si las credenciales para cada dispositivo difieren de las **Default Device Type Credentials (Credenciales predeterminadas del tipo de dispositivo)** que proporcionó, puede editarlas para ese dispositivo en particular mediante el enlace **Edit Device Credentials (Editar credenciales del dispositivo)** en la pestaña **Devices (Dispositivos)**.

Configuración de colección periódica de registros del sistema (solo ProSupport Plus)

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 ficha **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 ficha **Settings (Configuración)**.
2. Haga clic en **Preferences (Preferencias)**.
Se muestra la página **Email Settings (Configuración del correo electrónico)**, **Support Collection (Recopilación de compatibilidad)**, y **Maintenance Mode (Modo de mantenimiento)**.

3. Bajo **Support Collection (Colección de asistencia)**, asegúrese de que esté seleccionado **Enable scheduling (Habilitar programación)**.
4. Haga clic en **System Logs (Registros del sistema)**.
Aparecerá la página **System Logs (Registros del sistema)**.
5. Bajo **Edit Device Credentials (Editar las credenciales de dispositivo)**, seleccione el **Device Type (Tipo de dispositivo)** y **Credential Type (Tipo de credencial)**.
6. Bajo **System Log Collection Schedule (Programa de colección 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 colección periódica, consulte [Recomendaciones para la programación de colección periódica](#).
 -  **NOTA:** Cuando la **Frequency (Frecuencia)** está establecida en **None (Ninguna)**, puede fallar el reinicio del servicio SupportAssist. Para evitar este problema, antes de intentar reiniciar el servicio SupportAssist manualmente o reiniciar el servidor que está ejecutando SupportAssist, se recomienda establecer la **Frequency (Frecuencia)** en **Weekly (Semanalmente)** o **Monthly (Mensualmente)**. Después de reiniciar el servicio SupportAssist, puede establecer la **Frequency (Frecuencia)** en **None (Ninguna)**.
7. Repita los pasos 5 y 6 hasta que haya programado la colección de registros del sistema para todos los tipos de dispositivos admitidos en su entorno.
8. Haga clic en **Save Changes (Guardar cambios)**.


Recomendaciones para la programación de colección periódica

La siguiente tabla proporciona recomendaciones para la programación de colecciones periódicas en un entorno que consiste en una mezcla del 75% de dispositivos 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.

Tabla 1. Recomendaciones para la programación de colección periódica

Número total de dispositivos	Ancho de banda de red consumido al cargar la colección (GB por mes)	Tiempo consumido al generar la colección (horas)	Recomendaciones para la programación de colección periódica
Menos de 300	De 0,1 a 7,2	De 0,1 a 9	Semanalmente (por la noche)
300 o más	De 7,2 a 47	De 9 a 60	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)


Prueba de conectividad de correo electrónico

-  **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 de correo electrónico 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 la sección [Solución de problemas](#).

Comprobación de la configuración de carga/colección de registros del sistema

Para asegurarse de que SupportAssist esté correctamente configurado para cargar registros del sistema en Dell:

1. Haga clic en la pestaña **Devices (Dispositivos)**.
Aparece la página **Device Inventory (Inventario de dispositivos)**.
2. Seleccione el primer dispositivo en el **Device Inventory (Inventario de dispositivos)**.
 **NOTA:** Solamente puede seleccionar un dispositivo que tenga una Etiqueta de servicio válida. Si el dispositivo no cuenta con una Etiqueta de servicio válida, se deshabilita la casilla de verificación de ese dispositivo.
El enlace **Send System Logs (Enviar registros del sistema)** está habilitado.
3. Haga clic en **Send System Logs (Enviar registros del sistema)**.
El estado de la colección de registros del sistema aparece en la columna **Collection Status (Estado de la colección)**.
4. Para agregar otros dispositivos a la cola de colección 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 sea capaz de generar correctamente la colección de registros del sistema y de cargarla en Dell, la columna **Collection Status (Estado de la colección)** dirá **Collection Uploaded (Colección cargada)**. Para obtener información sobre la solución de problemas con la generación y la carga de la colección de registros del sistema, consulte [Solución de problemas tras error de carga/colección de registros del sistema](#).

Solución de problemas

En esta sección se proporciona información sobre lo siguiente:

- [Solución de problemas tras error de prueba de conectividad de correo electrónico](#)
- [Solución de problemas tras error de carga/colección de registros del sistema](#)

Solución de problemas tras error de carga/colección de registros del sistema

- Si falla la generación de la colección de registros del sistema para un dispositivo (**Collection Status [Estado de la colección]** dirá **Failed to Run [Ha fallado la ejecución]**):
 - Asegúrese de que las credenciales predeterminadas para el dispositivo estén correctamente configuradas en la pestaña **Settings (Configuración)** → **System Logs (Registros del sistema)**. Para editar las credenciales del dispositivo, seleccione el dispositivo en el **Device Inventory (Inventario de dispositivos)** y haga clic en **Edit Device Credentials (Editar credenciales del dispositivo)**
- Si falla la carga de la colección de registros del sistema para un dispositivo (**Collection Status [Estado de la colección]** dirá **Collection Failed to Upload [No se ha cargado la colección]**):
 - Asegúrese de que las credenciales del servidor proxy estén correctamente configuradas en el navegador web, y compruebe que puede acceder a internet mediante el navegador.

Para comprobar si se ha resuelto el problema, seleccione el dispositivo en el **Device Inventory (Inventario de dispositivos)** y haga clic en **Send System Logs (Enviar registros del sistema)**. El estado de la colección de registros del sistema aparece en la columna **Collection Status (Estado de la colección)**.

Solución de problemas tras error de prueba de conectividad de correo electrónico

La prueba de conectividad de correo electrónico 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 de correo electrónico, 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 si el sistema no tiene el certificado necesario instalado de la entidad emisora de certificados raíz, Certificado raíz **GTE CyberTrust Global**. 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 no aparece **GTE CyberTrust Global Root**, debe instalar los certificados necesarios. Para instalar los certificados, consulte [Instalación de los certificados raíz](#).

Instalación de los certificados raíz

Antes de comenzar, asegúrese de lo siguiente:

- Debe haber iniciado sesión en la cuenta del usuario con la que se instaló SupportAssist.
- Debe tener privilegios de administrador.
- Se debe estar ejecutando el servicio SupportAssist.

Para resolver los problemas de conexión, debe instalar los siguientes certificados raíz en las carpetas **Trusted Root Certification Authorities (Entidades de certificación raíz de confianza)** y **Intermediate Certification Authorities (Entidades de certificación intermedias)** del equipo local y el usuario actuales:

- **Dell_Inc_Enterprise_Issuing_CA1.cer**
- **Dell_Inc_Enterprise_CA.cer**
- **GTE_CyberTrust Global Root.cer**

Para instalar los certificados raíz:

1. Haga clic en **Inicio** → **Ejecutar**.
Se muestra el cuadro de diálogo **Ejecutar**.
2. En la casilla **Abrir**, escriba mmc y haga clic en **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 **Equipo local (el equipo en el que se está ejecutando esta consola)** esté seleccionado y haga clic en **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 **Entidad de certificación raíz de confianza** → **Todas las tareas** → **Importar**.
Aparece el **Asistente para importación de certificados**.
12. Haga clic en **Siguiente**.
Aparece el cuadro de diálogo **Archivo para importar**.
13. Examine para seleccionar la ubicación de los archivos de certificado, seleccione un archivo de certificado y haga clic en **Siguiente**.
Aparece la información **Almacén de certificados**.
14. Haga clic en **Siguiente**.
15. Haga clic en **Finalizar**.
16. Realice los pasos del 11 al 15 hasta que los tres archivos de certificado se importen.
17. 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**.
18. Realice los pasos del 12 al 15 hasta que los tres archivos de certificado se importen.
19. Bajo **Raíz de consola**, haga clic en **Certificados - Equipo local**.
20. Haga clic con el botón derecho del mouse en **Entidad de certificación raíz de confianza** → **Todas las tareas** → **Importar**.
Aparece el **Asistente de importación de certificado**.
21. Realice los pasos del 12 al 15 hasta que los tres archivos de certificado se importen.
22. 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**.
23. Realice los pasos del 12 al 15 hasta que los tres archivos de certificado se importen.