



The power to do more

# Dell SupportAssist

## Preguntas frecuentes

Dell SupportAssist es una tecnología de soporte proactivo y automatizado integrado en nuestra serie de productos empresariales y consolas de administración de sistemas para permitir una resolución y una generación de informes más rápidas. SupportAssist incluye monitoreo remoto, recopilación de datos automatizada, creación de casos automática y contacto proactivo con el soporte técnico de Dell. Esta funcionalidad está disponible en algunos servidores Dell™ PowerEdge™, arreglos de almacenamiento EqualLogic, almacenamiento PowerVault™, PowerConnect™ y Force10™ S4810 cubiertos mediante un [contrato de Dell ProSupport™](#).

---

### Preguntas generales

---

<b>Preguntas generales</b> .....	1
¿Qué es Dell SupportAssist? .....	2
¿Cómo la obtengo?.....	2
¿Cuánto cuesta? .....	2
¿Cuál es el soporte de idiomas de Dell SupportAssist? .....	2
¿Qué sistemas tienen soporte?.....	2
¿Cuáles son los requisitos de instalación del complemento Dell SupportAssist para OpenManage Essentials? .....	3
¿Cuáles son los requisitos del sistema para los dispositivos monitoreados?.....	3
¿Cuáles son los requisitos de ancho de banda para el complemento SupportAssist? .....	3
¿Por qué Dell SupportAssist actualmente no admite Compellent? .....	3
¿Debo activar SupportAssist para los arreglos Equallogic en las oficinas centrales de SAN (SAN HQ)? .....	3
¿Qué fallas de hardware monitorea SupportAssist? .....	3
¿Qué sucede en las fallas de hardware? .....	4
¿De qué manera Dell SupportAssist me ahorra tiempo durante el proceso de solución de problemas? .....	4

¿Qué sucede con las características de Dell SupportAssist cuando vence la cobertura de ProSupport para mi sistema monitoreado? .....	4
Seguridad y protección de datos .....	4
¿Qué tipos de datos recopila Dell SupportAssist? .....	4
¿El personal de Dell (por ej., representante de cuentas, técnicos de soporte y administradores designados para entrega de servicio) puede acceder la información? .....	4
¿Cómo se protegen mis datos? .....	5

### ¿Qué es Dell SupportAssist?

Integrado con las consolas de administración de sistemas de Dell, es una aplicación descargable que permite una visibilidad transparente del servidor, el almacenamiento y la infraestructura de red de Dell, identifica en forma proactiva las fallas en el entorno de TI y emite alertas de manera inmediata para usted y para Dell para iniciar la resolución. Disponible con la garantía de hardware y las habilitaciones de la serie ProSupport para sistemas (etiqueta de servicio), Dell SupportAssist está diseñado pensando en nuestros clientes para ofrecer una experiencia de soporte mejorada.

### ¿Cómo la obtengo?

La descarga de OpenManage™ Essentials (OME) está disponible [aquí](#) e incluye la versión anterior de SupportAssist. Para obtener las nuevas funciones de SupportAssist, la descarga de la última versión 1.1.1 de SupportAssist para OME está disponible [aquí](#).

### ¿Cuánto cuesta?

La nueva herramienta está disponible sin costo adicional con la habilitación del servicio Dell ProSupport. Si elige instalar SupportAssist usted mismo, puede recibir asistencia de parte de un experto del soporte técnico de Dell sin costo adicional. Sin embargo, si desea que Dell instale el software y realice el descubrimiento inicial de sus sistemas, se encuentra disponible el servicio pago de instalación remota.

### ¿Cuál es el soporte de idiomas de Dell SupportAssist?

La interfaz de usuario del software Dell SupportAssist admite todos los idiomas compatibles con OME actualmente. Se incluyen: inglés, alemán, francés, español, chino simplificado y japonés. Además, el usuario puede elegir 1 de 28 idiomas para enviar una notificación automática por correo electrónico al momento del incidente de solicitud de servicio. Los usuarios pueden seleccionar el idioma deseado para el software en la configuración de las preferencias.

### ¿Qué sistemas tienen soporte?

Toda la novena generación o los más recientes servidores Dell™ PowerEdge™, arreglos de almacenamiento EqualLogic, almacenamiento PowerVault™, equipos de red PowerConnect™ y Force10™ S4810 cubiertos mediante un [contrato de Dell ProSupport™](#). Para ver los modelos adicionales admitidos, consulte el [documento de matriz de soporte](#) en el sitio del Grupo de la comunidad de Dell.

### ¿En qué países está disponible SupportAssist?

Las notificaciones automáticas por correo electrónico de SupportAssist al momento de la alerta crítica en la etiqueta de servicio del dispositivo, dependen de si el usuario tiene SupportAssist activo. La habilitación de soporte de la etiqueta de servicio y la disponibilidad de la oferta de ProSupport para su país se aplican al momento de la notificación automática por correo electrónico.

### ¿Cuáles son los requisitos de instalación del complemento Dell SupportAssist para OpenManage Essentials?

El software se debe instalar en un sistema que funcione con sistemas operativos Windows Server 2008 R2, usando los privilegios de administrador.

### ¿Cuáles son los requisitos del sistema para los dispositivos monitoreados?

Dell SupportAssist puede monitorear servidores Dell PowerEdge™ con Dell OpenManage™ Server Administrator (OMSA) 5.0 o posterior instalado. SupportAssist puede monitorear servidores de la 12.ª generación sin agente OMSA. Para obtener información adicional, consulte el [documento de la matriz de soporte](#) disponible en el sitio del Grupo de la comunidad.

### ¿Cuáles son los requisitos de ancho de banda para el complemento SupportAssist?

El requisito de ancho de banda (tanto local como externo) es, en general, menor o igual a 20 Kbps. Para las redes con capacidad T1 o mayor, el uso de ancho de banda debería tener un impacto imperceptible en el tráfico total.

### ¿Por qué Dell SupportAssist actualmente no admite Compellent?

Actualmente, Compellent ya dispone de una solución de soporte integrada e independiente, fácil de configurar y que requiere pocos recursos de implementación. Esta solución existente se integrará, pero no se reemplazará, en las próximas versiones de Dell SupportAssist.

### ¿Debo activar SupportAssist para los arreglos EqualLogic en las oficinas centrales de SAN (SAN HQ)?

La versión de producción temprana (EPA, Early Production Release) de SAN HQ v2.6 ahora está disponible e incluye la función SupportAssist para abrir casos de soporte, actualmente limitados a unos pocos casos comunes como las fallas de disco duro, para un arreglo con ProSupport. SAN HQ es altamente recomendable para clientes que administren arreglos de almacenamiento EqualLogic. Para obtener generación adicional de informes y funciones de recomendación disponibles con ProSupport Plus, también es necesario el uso de SupportAssist para OpenManage Essentials (OME) y altamente recomendable para clientes con redes PowerEdge, PowerVault, Force10 S4810 y PowerConnect. El soporte técnico de Dell responde a solicitudes de servicio de casos de soporte a través de SupportAssist de la misma manera, ya sea desde SAN HQ y/o las consolas de administración de sistemas OME.

### ¿Qué fallas de hardware monitorea SupportAssist?

SupportAssist tiene un algoritmo de monitoreo de fallas de hardware inteligente con umbrales para evitar falsos positivos y duplicación de acciones. No todas las fallas de hardware generan acciones de respuesta inmediatas. Son comparadas con los valores de umbrales de fallas persistentes antes de responder con acciones definidas. Las acciones de respuesta definidas incluyen la creación de caso, la ejecución de diagnósticos y la creación de un registro adjunto. En servidores Dell PowerEdge, Dell SupportAssist puede monitorear aproximadamente

100 eventos de falla de hardware. Estas fallas incluyen fallas de memoria, disco, fuente de alimentación, controladora y otros componentes. En dispositivos de almacenamiento Dell PowerVault y EqualLogic, SupportAssist puede monitorear problemas como fallas en discos, controladoras, fuentes de alimentación, baterías de caché y otros componentes. En conmutadores Dell PowerConnect y Force10, SupportAssist puede monitorear problemas como fallas de enlaces o aumento de temperaturas.

### **¿Qué sucede en las fallas de hardware?**

Cuando se producen fallas en un sistema con derecho activo para ProSupport, Dell SupportAssist abre un caso nuevo ante el soporte técnico de Dell. Usted recibe una notificación por correo electrónico con el número de caso para esa etiqueta de servicio y, a continuación, un técnico de soporte se comunica con usted para solucionar el problema. Todas las fallas siguientes para esa etiqueta de servicio se agregan al mismo caso hasta que todos los problemas se resuelven y el caso se cierra.

### **¿De qué manera Dell SupportAssist me ahorra tiempo durante el proceso de solución de problemas?**

SupportAssist detecta automáticamente los problemas, captura datos de diagnóstico e inicia las alertas y llamadas de Dell. Podrá eliminar el tiempo invertido en la recopilación de datos, la creación de casos y la organización con Dell. Si opta por deshabilitar el diagnóstico automático, puede continuar usando Dell SupportAssist para ejecutar el diagnóstico a pedido y enviar los datos a Dell automáticamente.

### **¿Qué sucede con las características de Dell SupportAssist cuando vence la cobertura de ProSupport para mi sistema monitoreado?**

Si permite que caduque el contrato de servicio de Dell ProSupport, se desactivará la función de creación automática de casos. Seguirá recibiendo notificaciones de SupportAssist sobre fallas de hardware y el complemento de OpenManage Essentials le mostrará las alertas críticas generadas por el hardware que necesiten atención. Luego de extender la habilitación del contrato de ProSupport sobre su sistema (etiqueta de servicio), se volverá a habilitar inmediatamente la creación de casos para ese sistema.

## **Seguridad y protección de datos**

### **¿Qué tipos de datos recopila Dell SupportAssist?**

Dell SupportAssist recopila datos sobre atributos del sistema y sobre rendimiento básicos. Los atributos del sistema incluyen el fabricante, el modelo, la etiqueta de servicio y el sistema operativo. La aplicación no recopila ningún archivo almacenado en el sistema, ni ninguna contraseña ni información acerca del uso de la aplicación. Las excepciones son los archivos de registro de diagnósticos automatizados y el registro de errores de SupportAssist.

### **¿El personal de Dell (por ej., representante de cuentas, técnicos de soporte y administradores designados para entrega de servicio) puede acceder la información?**

No en este momento. Sin embargo, Dell trabaja en la generación de informes para hacer que la información de Dell SupportAssist esté disponible para los miembros autorizados del equipo de Dell.

## ¿Cómo se protegen mis datos?

- **Al enviar datos desde las instalaciones del cliente hasta Dell, SupportAssist usa el cifrado SSL.** Dell aloja los datos de SupportAssist (que incluyen los componentes de seguridad, redes, sistemas y aplicación) en un centro de datos en EE. UU. diseñado para mantener altos niveles de disponibilidad y seguridad. Dell protege sus datos a través de una amplia variedad de medidas, entre ellas:
  - **Seguridad física.** Las características incluyen, sin limitación:
    - Guardias de seguridad en las instalaciones.
    - Rigurosa seguridad exterior en el edificio, que incluye cámaras, entradas falsas, barreras para vehículos, un diseño especial del estacionamiento, vidrio y paredes a prueba de balas y un edificio sin letreros.
    - Cámaras interiores de seguridad con rotación/inclinación/zoom y grabadoras digitales.
    - Seguridad de red. Todos los componentes de monitoreo están ubicados detrás de un firewall y su administración está a cargo del equipo de seguridad de red de Dell. Controlamos estrictamente todo el tráfico de red, y hacemos que todo el tráfico entrante se transmita a través de puertos específicos y se envíe únicamente a las direcciones de red de destino correctas.
  - **Seguridad de bases de datos y servidores.** Los servidores y componentes del sistema operativo se encuentran en imágenes estándar que pasaron por una revisión de seguridad. Periódicamente, revisamos las actualizaciones de seguridad usadas por la aplicación, entre las que se incluyen aquellas publicadas por Microsoft y los proveedores de otros software. Cuando se publican actualizaciones de seguridad críticas, primero las probamos en imágenes fuera de producción y, en general, las aplicamos a los servidores activos dentro de las 48 horas.
  - **Seguridad de procedimientos.** A los grupos de Dell que tienen acceso a los componentes de Dell SupportAssist (como el grupo de administración de bases de datos y el equipo de soporte operativo) se les asignan diferentes actividades y derechos de acceso. Todas las actualizaciones realizadas en el entorno de producción atraviesan un proceso de control de cambios definido que incorpora controles y contrapesos.
  - **Auditoría.** Dell lleva registros propietarios de dispositivos de hosting de monitoreo, a los que puede acceder solo Dell. Estos registros graban todos los intentos de inicio de sesión o de acceso al SO o a la consola del servidor web de SupportAssist, como así también cada escritura u operación de escalación realizada por un usuario autenticado en la consola del servidor.