Conectividad en los sistemas de infraestructura de Dell

Índice

Tema	Preguntas frecuentes
Introducción	1. ¿Qué es la plataforma de tecnología de puerta de enlace de conexión segura? 2. ¿Hay otras formas de conectarse además de la opción de puerta de enlace? 3. ¿Se ha retirado el software obsoleto SupportAssist Enterprise y Secure Remote Services? 4. ¿Puede el cliente instalar y actualizar este software? 5. ¿Se necesita una licencia?
Prestaciones y valor de la tecnología	6. ¿Qué valor añadido aporta el uso del software de conectividad a través de la experiencia de asistencia de Dell?
Opciones para la implementación de la tecnología	7. ¿Qué opciones hay para implementar y configurar el software de conectividad en mi entorno? 8. ¿Qué software de puerta de enlace se recomienda para mi entorno y cuáles son los requisitos mínimos? 9. ¿Tengo que registrar mi dispositivo con puerta de enlace de conexión segura en Dell Technologies? 10. ¿Qué tecnología de puerta de enlace ofrece funciones de asistencia remota? Asimismo, ¿qué productos tienen funciones de acceso remoto gestionadas por la puerta de enlace de conexión segura? 11. ¿Qué es el software de administración de directivas y cómo se utiliza para la opción de puerta de enlace? 12. ¿Qué productos admiten la conexión directa? ¿Puedo usar la conexión directa también con una puerta de enlace? 13. ¿Qué es el plugin de Services para OpenManage Enterprise? 14. ¿Cómo puedo obtener ayuda en la implementación del software de conectividad? 15. Si tengo algún problema, ¿cómo puedo contactar con el servicio de asistencia?
Seguridad	16. Necesito más información acerca de este software en el entorno del cliente y su conexión con Dell. ¿Qué protección se utiliza? 17. ¿Cómo se lleva a cabo la asistencia remota? ¿Quién puede acceder al sistema desde Dell a través de una sesión remota?

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 6/24

	18. Pensando en la seguridad, ¿se auditan los eventos de datos del estado del sistema y la información de telemetría? ¿Cuál es la función del administrador de directivas? 19. ¿Dónde puedo encontrar más información acerca de la arquitectura de seguridad de la tecnología de conectividad?
Contextos de configuración posibles	20. ¿Qué ha de tenerse en cuenta al implementar y configurar tecnología de conectividad en función de las necesidades de su empresa?

Índice (cont.)

Tema	Preguntas frecuentes
Servicios de asistencia	21. ¿Cómo afecta la conectividad al valor del contrato de servicios de asistencia en mis productos de infraestructura de Dell? 22. ¿Qué sucede con las funciones de asistencia automatizadas cuando vence la cobertura del contrato de servicios de asistencia (p. ej., con ProSupport Infrastructure Suite) para mi sistema con supervisión?
Conectividad para PowerEdge	23. ¿Qué opciones son las mejores para implementar y configurar este software de conectividad para servidores? ¿Cómo puedo decidir qué herramienta uso? 24. ¿Qué mejoras añade la conectividad de servicios a la supervisión del ciclo de vida de gestión de centros de datos que lleva a cabo OpenManage Enterprise? 25. ¿Qué sistemas son compatibles con el plugin de Services para OpenManage Enterprise?
Otros aspectos generales destacados	26. ¿Dónde puedo encontrar información sobre las políticas de alerta para puertas de enlace de conexión segura? ¿Cuándo se abren casos de asistencia predictiva para fallos de hardware? 27. ¿Qué debo saber sobre las funciones de gestión de credenciales de la puerta de enlace? 28. ¿Cuáles son las funciones principales del modo de mantenimiento? 29. ¿Permite la puerta de enlace de conexión segura establecer preferencias de notificación por correo electrónico? 30. ¿En qué idiomas está disponible el panel de gestión de puertas de enlace en las instalaciones? 31. ¿Cómo empiezo a usar las API REST? 32. ¿Cómo se utiliza el software de conectividad para APEX AIOps Infrastructure Observability (anteriormente, CloudIQ)?

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 7/24

Introducción

1: ¿Qué es la plataforma de tecnología de puerta de enlace de conexión segura?

Nuestra tecnología de puerta de enlace de conexión segura 5.x es el software de conectividad de última generación de Dell Technologies Services.

Se trata de **una única solución de conectividad para la gestión la infraestructura de Dell al completo**, es decir, servidores, redes, almacenamiento de datos, protección de datos, soluciones convergentes e hiperconvergentes (CI/HCI), etc. Asimismo, reemplaza al software anterior, SupportAssist Enterprise y Secure Remote Services, ya que la funcionalidad de estos se ha integrado en esta tecnología.

Ofrecemos **opciones de implementación flexibles que el propio cliente puede instalar y actualizar**. Puede elegir la opción que más se ajuste a sus necesidades: puerta de enlace (que se distribuye como edición Virtual Appliance, Standalone Application o Container), conexión directa o plugin.

Nuestra tecnología **(también denominada software remoto de supervisión y asistencia de TI)** le ofrece lo siguiente:

- Información sobre los problemas críticos más relevantes
- Resolución acelerada de problemas con acceso remoto y comunicación bidireccional segura entre Dell Technologies y el entorno del cliente
- Una estrategia de seguridad ininterrumpida a través de un nuevo software de administración de directivas con funciones avanzadas de auditoría y control, el mejor protocolo MQTT de su clase y nuevos procesos de desarrollo
- Rendimiento y capacidad de ampliación mejorados, con una puerta de enlace capaz de manejar incluso más datos y acciones de telemetría en su entorno empresarial de Dell
- Experiencia mejorada con la interfaz de usuario web para nuestro panel de control de gestión de conectividad en las instalaciones

Una vez que haya comprado un producto de infraestructura de Dell y lo haya vinculado a un contrato de servicios de asistencia (p. ej., cualquier nivel de servicio de ProSupport Infrastructure Suite), podrá configurar este software de conectividad sin coste alguno. No requiere licencia.

Desde el momento en que nuestro software comience a supervisar estos sistemas, disfrutará de nuestra exclusiva integración de IA más inteligente, asistencia automatizada y análisis en tiempo real.

2: ¿Hay otras formas de conectarse además de la opción de puerta de enlace?

Sí, la tecnología de puerta de enlace de conexión segura también se ha implementado como una versión de conexión directa para determinado hardware de Dell y como un plugin.

Algunos productos Dell se pueden conectar directamente a los sistemas de administración de Dell Technologies y son adecuados para clientes que no desean configurar software independiente. Consulte la documentación de su producto. *En la pregunta 12 encontrará información adicional.*

Los clientes en un centro de datos PowerEdge que utilicen OpenManage ahora pueden conectarse a nuestro plugin de Services para OpenManage Enterprise para obtener funcionalidades de alertas, envío automático y recopilación.

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 7/24

Explore la tecnología: visite Dell.com para conocer la opinión de nuestros expertos y consultar recursos técnicos.

Infografía con enlaces clave: Introducción a la conectividad en el centro de datos

3: ¿Se ha retirado el software obsoleto SupportAssist Enterprise y Secure Remote Services?

Las ediciones **Virtual y Docker de Secure Remote Services v3.x** se retiraron completamente el 31 de enero de 2024. Además, se ha interrumpido la asistencia inteligente y automatizada para el almacenamiento, las redes y los sistemas CI/HCI de Dell.

- Nota: En el caso de los clientes con productos **Dell PowerStore y Unity que utilicen conexión directa**, esta tecnología se retirará el 31 de diciembre de 2024. Para evitar interrupciones en el servicio, se ofrecerá una actualización del entorno operativo antes del fin de la vida útil.

SupportAssist Enterprise 4.x y 2.x se retiraron el 31 de julio de 2022. Se ha interrumpido la asistencia inteligente y automatizada para los servidores, el almacenamiento, las redes y los sistemas CI/HCI de Dell.

4: ¿Puede el cliente instalar y actualizar este software?

Sí, puede descargar e instalar nuestra tecnología de conectividad sin ayuda de Dell Technologies.

Visite el sitio de Asistencia de Dell acerca de recursos de software de puerta de enlace y plugins.

- **Sugerencia:** Explore nuestra demostración técnica interactiva (disponible solo en inglés) para echarles un vistazo a la instalación, el registro y el uso de las ediciones de la puerta de enlace y el software de administración de directivas.

5: ¿Se necesita una licencia?

No se necesita licencia de software. Sin embargo, solo los usuarios autenticados en la asistencia de Dell.com pueden descargarse y registrar el software.

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 7/24

Prestaciones y valor de la tecnología

6: ¿Qué valor añadido aporta el uso del software de conectividad a través de la experiencia de asistencia de Dell?

Entre las principales razones que llevan a las empresas a usar nuestras herramientas de conectividad cabe mencionar las siguientes: un menor tiempo de inactividad en su entorno, reducción en la carga de supervisión de incidencias críticas e identificación y resolución de incidencias leves antes de que lleguen a ser críticas y costosas.

La conectividad permite recibir una mejor asistencia para los productos de infraestructura de Dell con cobertura de servicios de asistencia, p. ej., con cualquier nivel de servicio de ProSupport Infrastructure Suite. Una vez que nuestra tecnología de puerta de enlace de conexión segura (implementada como puerta de enlace, conexión directa o plugin) esté supervisando su entorno, le ofreceremos asistencia proactiva, preventiva y, en algunos casos, predictiva.

Nuestra tecnología de conectividad depende en gran medida de los datos. **Obtenemos datos del estado del sistema a partir de los entornos del cliente. Luego los correlacionamos con datos de incidencias e ingeniería** que hemos ido recopilando durante años de los equipos de asistencia técnica e in situ, así como de los fabricantes de componentes. Mediante **modelos de IA avanzados, incluido el aprendizaje automático**, nuestra tecnología de conectividad puede encontrar patrones en los datos de eventos y telemetría y aplicarlos para detectar con exactitud la incidencia que requiere asistencia.

Nuestra tecnología identifica problemas de hardware y software, **crea un caso y nos pone en contacto para comenzar a resolver el problema antes de que este llegue a ser costoso.** Dependiendo del tipo de problema, la alerta también puede **iniciar un envío automatizado de piezas** para agilizar la recepción de piezas de hardware.

Otra función interesante es la **asistencia remota** incluida con la mayoría de nuestros productos de almacenamiento, protección de datos e infraestructura convergente e hiperconvergente (CI/HCI). En ese contexto, cuando nosotros abrimos un caso, si podemos resolver los problemas a través de la asistencia remota, la tecnología establece una comunicación bidireccional con los agentes de asistencia técnica autorizados para acceder de forma remota a los dispositivos gestionados y diagnosticar y resolver los problemas.

Asimismo, los datos históricos de su sistema enviados a Dell por telemetría **pueden ayudar a la asistencia de Dell a reducir el tiempo de resolución**. Por ejemplo, al remitir una alerta a Dell, un técnico de asistencia puede conectarse al dispositivo (según las políticas que haya definido el cliente), confirmar las acciones necesarias y facilitarle al cliente un plan de actuación. Este podría consistir, por ejemplo, en sustituir piezas antes de que fallen y minimizar así el riesgo de tiempo de inactividad.

Otra ventaja de las funciones de asistencia remota son las **actualizaciones remotas,** un buen ejemplo de cómo usamos nuestra conexión segura. Muchos productos permiten enviar códigos de actualización o parches de seguridad directamente al cliente para que este los aplique cuando más le convenga. O bien, nuestros equipos de gestión remota de los cambios pueden programar y llevar a cabo la actualización de principio a fin sin necesidad de acudir a las instalaciones.

Conozca la opinión de nuestros expertos:

- Escuche el podcast (disponible solo en inglés): Maximizing datacenter uptime with intelligent support
- Escuche el podcast (disponible solo en inglés): Maximize PowerEdge uptime with proactive, predictive support

Vea estos breves vídeos (disponibles solo en inglés)**:**

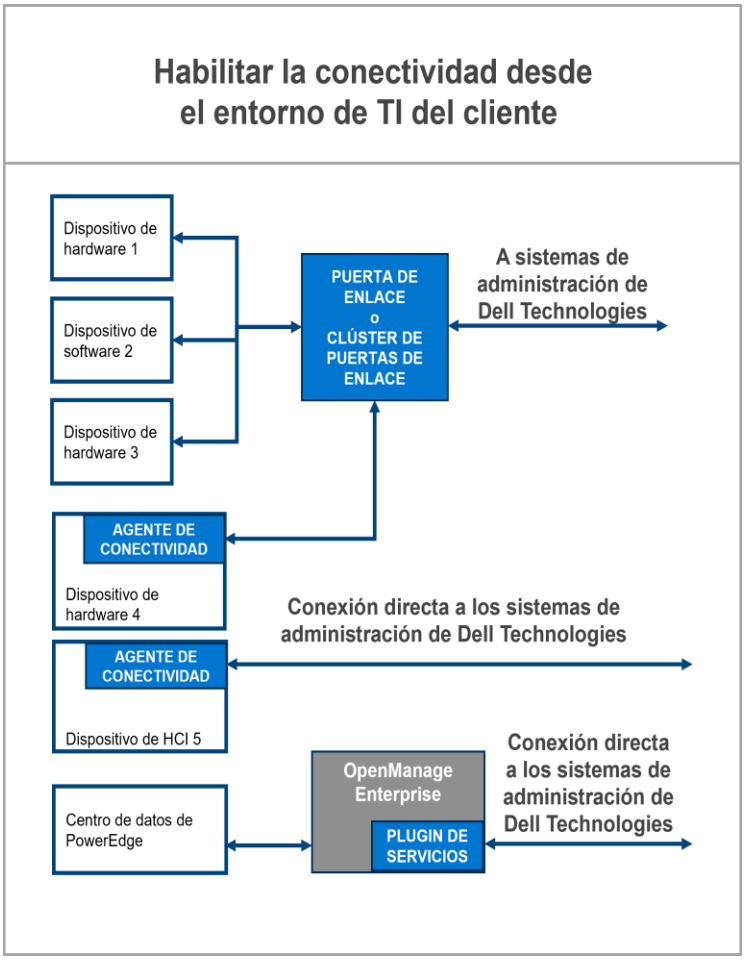
- Connectivity features and benefits
- Security architecture and features

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 7/24

Opciones para la implementación de la tecnología

7: ¿Qué opciones hay para implementar y configurar el software de conectividad en mi entorno?

Nuestras opciones de instalación flexible le permiten elegir la opción más adecuada para su entorno: una puerta de enlace, una conexión directa o un plugin. En todos los casos, se trata de opciones que el propio cliente puede instalar y actualizar.



La opción **puerta de enlace de conexión segura** le permite conectar sus sistemas Dell con la puerta de enlace para comunicarse con Dell Technologies Services. Esto simplifica la configuración de red o del firewall, ya que la puerta de enlace es la única conexión de salida a través de internet.

En nuestra opción de puerta de enlace, Dell ofrece una **edición Virtual** para los entornos de VMware y Hyper-V. También disponemos de **ediciones Container** para entornos de Docker, Podman y Kubernetes. Para nuestros clientes con servidores más pequeños, contamos con una **edición Application** con versiones para Windows o Linux. *Consulte las preguntas de la 8 a la 11.*

Los clientes que precisan de una mayor disponibilidad y conmutación por error para sus sistemas pueden configurar varias puertas de enlace. O bien un clúster que ofrezca redundancia en el caso de que una puerta de enlace no esté disponible.

La **opción de conexión directa** (gracias a la integración de nuestra tecnología de conectividad en el entorno operativo de los productos Dell) está pensada para clientes más pequeños o no tradicionales que tal vez no quieran configurar software adicional. *Más información en la pregunta 12.*

Por último, para los clientes con entornos muy informatizados, contamos con el **plugin de Services para OpenManage Enterprise**, que ofrece una conexión directa segura e individual a su parque de servidores PowerEdge. *Más información en la pregunta 13 y en las preguntas de la 23 a la 25.*

Infografía con enlaces clave: Introducción a la conectividad en el centro de datos

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 7/24

7 (cont.): ¿Qué opciones hay para implementar y configurar el software de conectividad en mi entorno?

La tabla siguiente le puede ayudar a identificar la opción adecuada para su entorno. Consulte la matriz de compatibilidad con productos para la puerta de enlace de conexión segura o visite la página de asistencia para productos de hardware en Dell.com/Support. La versión Application es ideal para los clientes más pequeños que no disponen de un entorno virtualizado y que usan el hardware y el software compatibles de Dell.

Conexión para supervisar todos los dispositivos desde un solo lugar

Soluciones integradas	Hardware y software compatibles
Puerta de enlace de conexión segura 5.x – Edición Virtual Appliance *Para VMware y Microsoft HyperV* *Paquetes Container: Docker, Podman y Kubernetes*	Catálogo de productos Dell completo: almacenamiento de datos, servidores, redes, CI/HCI y protección de datos
Puerta de enlace de conexión segura 5.x – Edición Application *Gestión de Windows Enterprise en servidores* *Gestión de Linux en servidores*	PowerEdge, iDRAC, PowerSwitch, Webscale, PeerStorage, EqualLogic, Compellent, Fluid File System (FluidFS) y PowerVault
Complemento de OpenManage Enterprise Services *Para su entorno de OpenManage Enterprise*	Servidores PowerEdge

Conexión directa para determinadas soluciones de hardware de Dell

- Integración de la conectividad en el entorno operativo del producto Dell. Consulte la documentación sobre compatibilidad con productos Dell para comprobar el modelo y la versión específicos del producto.
- Adecuación a la implementación heterogénea de varios productos de hardware de Dell
- Conexión directa a Dell Technologies o a través del servidor de puerta de enlace de conexión segura

Infografía con enlaces clave: Introducción a la conectividad en el centro de datos

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 7/24

8: ¿Qué software de puerta de enlace se recomienda para mi entorno y cuáles son los requisitos mínimos?

Software de la puerta de enlace	
Puerta de enlace de conexión segura: edición Virtual Hay versiones para: • Entorno de VMware / Entorno de Microsoft HyperV • Paquetes Container: Docker, Podman y Kubernetes Descargue la documentación y todos los recursos en Dell.com/Support.	Puerta de enlace de conexión segura: edición Application Hay versiones para: • Servidor de gestión Windows (para supervisar dispositivos Windows y Linux) • Servidor de gestión Linux (para supervisar dispositivos Linux) Descargue la documentación y todos los recursos en Dell.com/Support.
Eche un vistazo a la demostración técnica interactiva para consultar sugerencias técnicas en cuanto a instalación, registro y uso.	
No olvide consultar los requisitos mínimos de instalación y uso del software de la puerta de enlace de conexión segura.	

Consejos iniciales para nuevos usuarios:

- En primer lugar, los usuarios nuevos deben configurar una cuenta empresarial para su organización en Dell.com/Support. En la página de descarga de la puerta de enlace de conexión segura, se les pedirá que inicien sesión y que completen este paso.
- En cuanto haya finalizado, inicie sesión con las credenciales de su cuenta en la página de asistencia para productos de puerta de enlace de conexión segura en Dell.com/Support.
- No olvide introducir la ubicación del sitio donde se instalará el software para que podamos ofrecerle una mejor asistencia.
- Obtenga la edición adecuada para su entorno. Durante este paso, debe crear la clave de acceso de autenticación.

Nota: *La preparación del sitio será lo que más tiempo les lleve a aquellos clientes que se conecten por primera vez. Puede tardar días o incluso meses, en función de la complejidad de su red y de las políticas de seguridad. Sus equipos de seguridad y redes pueden solicitarle una revisión del producto antes de la implementación.* Obtenga nuestro informe sobre seguridad.

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 7/24

Explore la tecnología: visite Dell.com para conocer la opinión de nuestros expertos y consultar recursos técnicos.

¿Necesita ayuda? Solicite a nuestros expertos lo que necesite en el foro de puerta de enlace de conexión segura.

9: ¿Tengo que registrar mi dispositivo con puerta de enlace de conexión segura en Dell Technologies?

Sí, puara usar la puerta de enlace de conexión segura y disfrutar de la mejor seguridad, debe registrarse en Dell Technologies.

> **Sugerencia:** Aprenda a configurar una cuenta empresarial para su organización. Sabrá que la autenticación se ha realizado correctamente si aparece una marca de verificación negra junto a su nombre en Dell.com/Support.

Utilice la cuenta de empresa de su organización para iniciar sesión en la página de descarga y generar una clave de acceso y un PIN que usará después para activar la puerta de enlace de conexión segura.

Los clientes que no tengan una cuenta de empresa deberán facilitar información adicional acerca de sus organizaciones y productos. El cliente podrá continuar una vez superado el proceso de verificación.

10: ¿Qué tecnología de puerta de enlace ofrece funciones de asistencia remota? Asimismo, ¿qué productos tienen funciones de acceso remoto gestionadas por la puerta de enlace de conexión segura?

Las funciones de asistencia de conexión remota solo están disponibles en las ediciones Virtual y Container de la puerta de enlace de conexión segura, no así en la *edición Application*.

Los productos de almacenamiento de datos, protección de datos e infraestructuras convergentes e hiperconvergentes (CI/HCI) tienen funciones de acceso remoto. También puede habilitar la asistencia remota para los productos PowerEdge y PowerSwitch. Para ello, vaya a la descripción general del dispositivo (Device Overview) en la interfaz de usuario de gestión de puertas de enlace en las instalaciones.

Los agentes de asistencia técnica autorizados usan autenticación en dos fases para acceder de forma remota a los dispositivos gestionados e identificar y resolver los problemas. Todas las sesiones remotas se auditan y puede acceder a los detalles en la consola de gestión de puertas de enlace en las instalaciones de la puerta de enlace de conexión segura, dentro de la sección de auditoría (Audit).

Para obtener funciones de auditoría avanzadas y de control adicionales, los clientes pueden configurar un servidor de administración de directivas que permitirá bloquear o permitir todas las sesiones de acceso remoto.

11: ¿Qué es el software de administración de directivas y cómo se utiliza para la opción de puerta de enlace?

El administrador de directivas para puertas de enlace de conexión segura es un software externo adicional que se puede instalar para obtener funciones avanzadas de control remoto y auditoría.

El administrador de directivas le permite configurar políticas de asistencia remota, transferencia de archivos o acciones remotas para los productos compatibles con una o más de estas funciones de acceso remoto.

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 7/24

Nota: *El administrador de directivas solo se puede usar con las ediciones Virtual y Container de la puerta de enlace. No está disponible para la edición Application.*

Sugerencias: Consulte una vista previa del módulo de administración en la demostración interactiva. Eche un vistazo a los tutoriales técnicos en vídeo para la edición Virtual Appliance.

12: ¿Qué productos admiten la conexión directa? ¿Puedo usar la conexión directa también con una puerta de enlace?

En algunos casos, nuestra tecnología de conectividad está integrada en el entorno operativo del producto Dell y permite la conexión directa con el sistema de administración de los servicios. A esto es a lo que se refiere “conexión directa”.

Se le solicitará que active los servicios de conectividad cuando configure sus productos de hardware y software de Dell.

Sin embargo, puede cambiar en cualquier momento su producto Dell compatible con conexión directa para que se conecte a través de una puerta de enlace. Las políticas de seguridad y de red de su empresa influirán en sus decisiones de configuración.

Productos de infraestructura de Dell compatibles con conexión directa *Compruebe siempre la lista de productos compatibles más actualizada en Dell.com/Support*
Appsync | APEX AIOps Infrastructure Observability Collector | CMS – Software VxBlock Data Backup / Avamar | Data Domain | Data Domain Management Console | Edge Orchestrator Elastic Cloud Storage | Metro Node Appliances | ObjectScale Familia PowerFlex: dispositivo, rack, software PowerProtect: Data Manager, Data Manager Appliance, Scale out Appliance PowerScale | PowerStore | PowerVault | Serie S5000 | SRM | Streaming Data | Unity | VxRail *Consulte la documentación de compatibilidad de los productos para comprobar el modelo y la versión específicos con función de conexión directa.*

Nota: *Las funciones de software SupportAssist, SupportAssist Enterprise y Secure Remote Services ahora se incluyen en nuestra plataforma de software de conectividad de última generación. Estas referencias de software en la interfaz de usuario de sus productos se actualizarán más adelante para reflejarlo.*

13: ¿Qué es el plugin de Services para OpenManage Enterprise?

La tecnología de puerta de enlace de conexión segura también se ha implementado como un plugin. Los clientes en un centro de datos PowerEdge que utilicen OpenManage ahora pueden conectarse con nuestro plugin de Services para OpenManage Enterprise y disponer así de funciones de alertas, envío automático y recopilación.

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 7/24

Recursos:

- Obtenga más información sobre los plugins y consulte los recursos técnicos
- Si quiere saber qué productos son compatibles, consulte el documento de la matriz de compatibilidad de los productos en la página de asistencia para productos OpenManage Enterprise Services.

Conozca la opinión de nuestros expertos:

- **Vea un breve vídeo** (disponible solo en inglés)**:** Services plugin for OpenManage Enterprise
- **Escuche el podcast** (disponible solo en inglés)**:** Maximize PowerEdge uptime with proactive, predictive support
- **Lea:** Informe sobre seguridad

14: ¿Cómo puedo obtener ayuda en la implementación del software de conectividad?

Muchos clientes descargan e instalan nuestra tecnología de conectividad sin la ayuda de Dell Technologies. Visite nuestra página web para acceder a todos los recursos.

Sugerencia: Inicie y explore nuestra demostración técnica interactiva**.**

- *Consulte la instalación, el registro y el uso de las ediciones de puerta de enlace y el administrador de directivas.*

Para quienes deseen recibir asistencia, entre los servicios de ProDeploy Infrastructure Suite se incluyen la habilitación y la configuración de la puerta de enlace de conexión segura.

Los clientes con cobertura ProSupport Plus tienen asignado un Service Account Manager (SAM) que puede ayudarles con las dudas acerca de la instalación y el registro.

De lo contrario, en caso necesario, deberá contactar con la asistencia de Dell Technologies Support para obtener ayuda.

15: Si tengo algún problema, ¿cómo puedo contactar con el servicio de asistencia?

Si tiene problemas con el servicio de asistencia en línea de Dell.com o con la puerta de enlace de conexión segura, visite nuestra página de asistencia administrativa en esta ubicación para solicitar ayuda. Seleccione la categoría que se ajuste mejor a su problema e indique la información que se le solicite. Si necesita ayuda inmediata con un problema de asistencia técnica, póngase en contacto con nosotros aquí. Póngase en contacto con su Service Account Manager (en caso necesario).

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 7/24

Seguridad

16: Necesito más información acerca de este software en el entorno del cliente y su conexión con Dell. ¿Qué protección se utiliza?

La conexión entre su entorno y Dell se protege a través de un túnel TLS mutuo y una cadena de certificados. En este tipo de configuración, sus sistemas se conectarán a nuestro software en su entorno, y esas conexiones tan solo requieren cambios internos en las redes y los puertos. El software será lo único que se conecte con el exterior a través de internet y de vuelta a Dell. Funciona como un punto de agregación de todos sus sistemas conectados para los eventos y datos de telemetría. Esta es la única información del estado del sistema que se envía.

Toda la telemetría procedente de los sistemas se transporta mediante HTTPS TLS 1.3. También ofrecemos funcionalidad de soporte remoto a través de túnel seguro para acceder a su sistema y detectar los problemas, lo cual acelera la resolución de problemas y ayuda a reducir el tiempo de inactividad.

Consulte información adicional en nuestro informe sobre seguridad.

17: ¿Cómo se lleva a cabo la asistencia remota? ¿Quién puede acceder al sistema desde Dell a través de una sesión remota?

En Dell, los ingenieros del servicio de asistencia técnica crean sesiones de asistencia remota a través de un portal para acceder a su sistema y resolver problemas o realizar actualizaciones. Los ingenieros usan autenticación en varias fases para acceder a este portal. Para poder prestar este servicio, los miembros del equipo de Dell se someten a una formación rigurosa y deben contar con la aprobación del equipo de gestión. Usamos un protocolo MQTT (una solución ampliamente aceptada para sistemas empresariales conectados) como nuestro agente de asistencia remota.

18: Pensando en la seguridad, ¿se auditan los eventos de datos del estado del sistema y la información de telemetría? ¿Cuál es la función del administrador de directivas?

Auditamos todas las transacciones y, en el software, puede ver esta información en la interfaz de usuario. Todas las sesiones de asistencia remota, eventos y transferencias de telemetría están disponibles para su consulta.

Recomendamos el uso de nuestro software de administración de directivas a aquellos clientes con políticas de seguridad más estrictas o cuyos auditores externos requieran el almacenamiento de esta información por periodos más prolongados. Nuestro administrador de directivas, junto de su puerta de enlace de conexión segura, ofrece auditoría avanzada y funciones de control de asistencia remota. *Encontrará más información en la pregunta 11.*

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 7/24

19: ¿Dónde puedo encontrar más información acerca de la arquitectura de seguridad de la tecnología de conectividad?

Descargue el informe sobre seguridad para conocer el modo en que la puerta de enlace de conexión segura integra la protección de datos y la prevención de amenazas con el fin de prestar una asistencia automatizada y segura.

Este documento aborda los aspectos siguientes:

- **Recopilación de datos segura in situ:** descubra cómo la puerta de enlace de conexión segura actúa como intermediario de comunicaciones seguro, permite a los clientes controlar los requisitos de autorización, utiliza los protocolos de autenticación en dos fases, etc.
- **Transporte y comunicación de datos seguros:** obtenga información sobre cómo la puerta de enlace de conexión segura utiliza el cifrado y la autenticación bilateral para crear un túnel de seguridad de capa de transporte (TLS) seguro para el sondeo de latidos, las notificaciones remotas y las funciones de acceso remoto.
- **Almacenamiento, uso y procesos seguros de datos:** obtenga más información sobre el conjunto de medidas implementadas diariamente para proteger sus datos, incluida la seguridad física, la gestión de riesgos de la cadena de suministros y los procesos de desarrollo seguros.

Conozca la opinión de nuestros expertos:

- **Escuche el podcast** (disponible solo en inglés)**:** Maximizing datacenter uptime with intelligent support
- **Lea:** Informe sobre seguridad

Vea estos breves vídeos (disponibles solo en inglés)**:**

- Security architecture and features
- Security configuration for large and small scale environments
- Security features for financial sector

O vea el seminario web (disponible solo en inglés)**:** Escuche la opinión de nuestros expertos: en este evento de la comunidad Spiceworks, en el que abordan los aspectos siguientes:

- Puerta de enlace de conexión segura: cómo se integran la privacidad, la protección de datos y la prevención de amenazas
- Cómo implementar la conectividad de forma flexible en entornos pequeños, grandes y no tradicionales
- Por qué la asistencia automatizada ayuda a prevenir y mitigar los problemas de los sistemas conectados

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 7/24

Contextos de configuración posibles

20: ¿Qué ha de tenerse en cuenta al implementar y configurar tecnología de conectividad en función de las necesidades de su empresa?

Los primeros aspectos a tener en cuenta son los **tipos de productos: informática, almacenamiento, protección de datos e infraestructura convergente e hiperconvergente (CI/HCI),** que configurará para la conectividad y **su entorno actual**, por ejemplo:

- ¿Están sus centros de datos conectados a la red conjuntamente?
- ¿Gestiona su equipo informático o el almacenamiento (incluida la protección de datos y los productos de CI/HCI) *de forma conjunta o por separado*?

También debería tener en cuenta las **políticas de seguridad y redes** de la empresa. Asimismo, **tanto si sus equipos quieren gestionar todos los productos conjuntamente o prefieren segmentarlos por tipo de producto o geolocalización.**

Básicamente, debe plantearse cómo están conectados sus dispositivos, cómo colaboran los equipos y cómo reducir la complejidad de la red al mínimo. De este modo, podrá diseñar una arquitectura lo más eficaz posible en función de las diversas opciones de implementación.

Lea y comparta la información general sobre nuestras consideraciones en cuanto a la configuración de la conectividad, que aborda lo siguiente:

1. ¿Cuál es la configuración recomendada para una empresa más grande que desea protegerse?
2. ¿Cuáles son las opciones de configuración e implementación para una organización pequeña o mediana?
3. ¿Y si tengo una empresa mediana o grande con un entorno muy informatizado? ¿Cómo sé qué herramientas debo usar?
4. ¿Y si tengo de 1 a 50 servidores PowerEdge y no tengo un entorno virtualizado? ¿Cuáles son mis opciones en cuanto a la puerta de enlace?
5. ¿Y si tengo productos Dell con posibilidad de conexión directa? ¿Cuáles son los casos de uso habituales?
6. ¿Cuál es la configuración idónea para mi cliente?

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 7/24

Servicios de asistencia

21: ¿Cómo afecta la conectividad al valor del contrato de servicios de asistencia en mis productos de infraestructura de Dell?

En resumidas cuentas, sus contratos de asistencia activa para los sistemas Dell le ofrecen más valor si implementa el software de conectividad en su entorno y conecta los dispositivos Dell para que los supervise este software. Se trata de un software gratuito que no requiere licencia. Ofrecemos compatibilidad con más de 90 productos de infraestructura de Dell, tanto de hardware como de software. Disfrutará de nuestra exclusiva integración de asistencia automatizada con IA más inteligente y análisis en tiempo real.

Los clientes con servicios ProSupport Infrastructure Suite reciben más valor en todos los niveles.

- Más información: cobertura ProSupport y ProSupport Plus para sistemas de infraestructura de Dell
    - Más información: Lifecycle Extension with ProSupport o ProSupport Plus
- Nota: Los sistemas Dell con Basic Hardware Support (al siguiente día laborable) también cuentan con nuestras funciones de detección de problemas proactiva y automatizada, creación de casos y notificación si los supervisa nuestro software de conectividad. Cuando se detecta un problema, los clientes con Basic Support reciben un mensaje de correo con el número de caso y se les invita a contactar con Dell Support lo antes posible para confirmar que quieren la asistencia de Dell con detección y resolución de problemas.

Además, explore nuestros Specialty Support Services for Infrastructure

22: ¿Qué sucede con las funciones de asistencia automatizadas cuando vence la cobertura del contrato de servicios de asistencia (p. ej., con ProSupport Infrastructure Suite) para mi sistema con supervisión?

Si vence su contrato de servicio para cualquier nivel de ProSupport Infrastructure Suite, la función de creación automática de casos se desactivará. Sin embargo, la tecnología de puerta de enlace de conexión segura implementada como puerta de enlace, conexión directa o plugin continuará ejecutando recopilaciones de estado del sistema automatizadas. Si se actualiza o se extiende el contrato en un sistema (etiqueta de servicio), se reactivará la creación automática de casos en ese sistema.

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 7/24

Conectividad para PowerEdge

23: ¿Qué opciones son las mejores para implementar y configurar este software de conectividad para servidores? ¿Cómo puedo decidir qué herramienta uso?

En resumen, el plugin de Services a través de la solución OpenManage Enterprise es adecuado para los clientes con entornos muy informatizados, mientras que la solución de puerta de enlace se recomienda si se gestionan productos de infraestructura de Dell diversos.

Ambas soluciones incluyen nuestras funciones de alerta, creación automática de casos, entrega automática y recopilación de telemetría para servidores PowerEdge con un contrato de asistencia.

Su elección dependerá del tipo de entornos que tenga, las redes entre esos entornos, los tipos de dispositivo que se supervisan y sus preferencias.

Si tiene configurado OpenManage Enterprise o se plantea hacerlo, el plugin de Services es justo lo que necesita. OpenManage Enterprise es la solución de infraestructura de Dell que facilita la gestión del ciclo de vida de miles de servidores PowerEdge desde una única consola.

- Si es un nuevo usuario, solo tiene que instalar, Open Manage Enterprise en su entorno, incorporar sus productos de servidores y luego instalar nuestro plugin de Services, asegurándose de que el firewall esté configurado correctamente, para que empiece a enviar las alertas y la telemetría a Dell.

A aquellos clientes que combinen productos de infraestructura de Dell, como Powerstore, PowerMax, PowerScale, Data Domain y VxRail, ejecutados junto con PowerEdge, les recomendamos nuestra solución de puerta de enlace de conexión segura para gestionar esos sistemas desde una única IU.

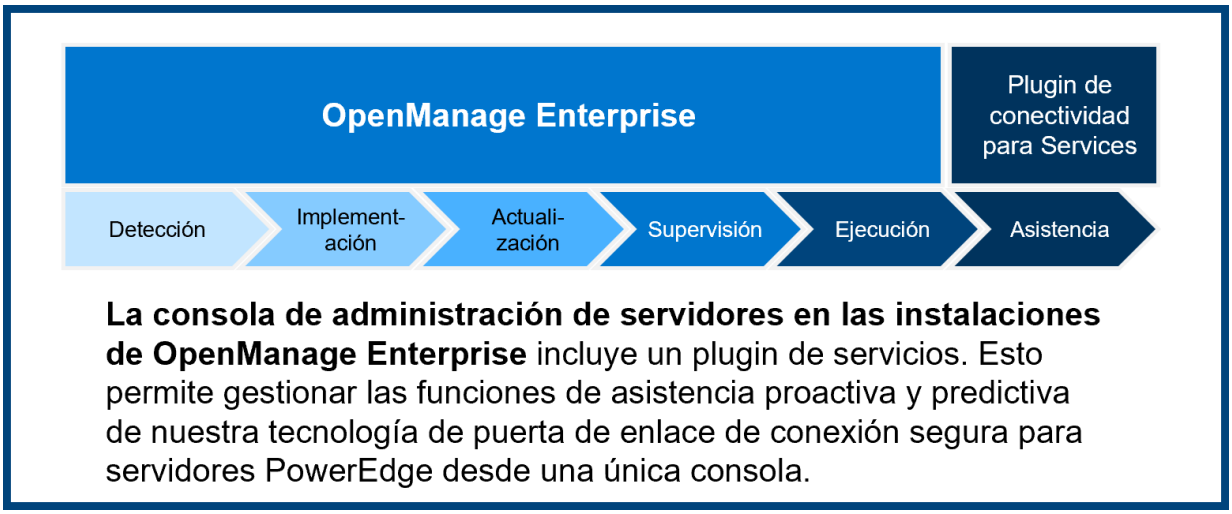
Conozca la opinión de nuestros expertos:

- **Escuche el podcast** (disponible solo en inglés)**:** Maximize PowerEdge uptime with proactive, predictive support
    - En qué consiste la conexión de sistemas PowerEdge a través de la solución OpenManage Enterprise y en qué se diferencia de conectarlos a través de una solución de puerta de enlace.
    - Cómo conectarla con los propios dispositivos de PowerEdge
    - Cómo puede escalar fácilmente el número de servidores conectados a lo largo del tiempo
    - Otros contextos de configuración posibles: ejecutar tanto la opción de plugin como la de puerta de enlace

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 7/24

24: ¿Qué mejoras añade la conectividad de servicios a la supervisión del ciclo de vida de gestión de centros de datos que lleva a cabo OpenManage Enterprise?

OpenManage Enterprise es una consola de gestión de uno a varios sistemas fácil de usar. Facilita de forma asequible la gestión integral del ciclo de vida de los servidores y chasis PowerEdge en una sola consola. Consulte el diagrama siguiente para conocer cómo el plugin de conectividad de OpenManage Enterprise complementa la experiencia de OpenManage Enterprise para el centro de datos. Esta opción está disponible actualmente a través del plugin de Services para OpenManage Enterprise. Consulte más información y recursos.



25: ¿Qué sistemas son compatibles con el plugin de Services para OpenManage Enterprise?

Se admiten servidores y chasis PowerEdge con iDRAC y Chassis Management Controller (CMC), así como servidores Linux.

Para verificar los productos cubiertos específicos, visite el sitio Dell.com/Support y consulte el documento de matriz de compatibilidades en la página de compatibilidad con productos de OpenManage Enterprise Services.

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 7/24

Otros aspectos generales destacados

26: ¿Dónde puedo encontrar información sobre las políticas de alerta para puertas de enlace de conexión segura? ¿Cuándo se abren casos de asistencia predictiva para fallos de hardware?

Nuestra política de alertas de puertas de enlace de conexión segura proporciona información sobre las alertas que abren casos con la asistencia técnica de Dell Technologies. Los clientes que utilizan la puerta de enlace de conexión segura solo recibirán la creación de casos predictivos automáticos relativos al hardware del servidor (disco duro, plano posterior y expansores) en sistemas con servicios de ProSupport Plus. Las alertas predictivas se basan en recopilaciones programadas que se envían a Dell Technologies.

27: ¿Qué debo saber sobre las funciones de gestión de credenciales de la puerta de enlace?

La puerta de enlace de conexión segura ofrece flexibilidad para añadir varias cuentas y perfiles de credenciales. Las cuentas de credenciales permiten a los administradores añadir autenticación por tipo de producto. Además, los perfiles permiten a varios administradores con funciones o regiones distintas poder gestionar sus cuentas específicas. Entre los productos que requieren el uso de credenciales se incluyen los servidores PowerEdge, iDRAC, Compellent, las redes, la serie PS, la serie MD y los sistemas Webscale.

También ofrecemos integración con vaults de credenciales. Se trata de una función muy útil para clientes con numerosos dispositivos, ya que pueden añadir sistemas y conservar las credenciales correctas sin poner en riesgo la seguridad ni incrementar el trabajo manual. Las API de CyberArk Conjur y los productos CyberArk Credential Provider son compatibles actualmente. Se pueden añadir otros proveedores. Consulte nuestra documentación sobre compatibilidades, donde encontrará la lista más actualizada.

Sugerencia: eche un vistazo a estas funciones en el módulo *Administración de dispositivos* en la demostración interactiva

28: ¿Cuáles son las funciones principales del modo de mantenimiento?

Una “tormenta de eventos” se produce cuando hay una rápida sucesión de alertas de hardware que supera un límite predefinido. En este contexto, la puerta de enlace de conexión segura detendrá el procesamiento de alertas en relación con los dispositivos específicos que hayan desencadenado la tormenta de eventos. La puerta de enlace de conexión segura seguirá supervisando el resto de dispositivos para localizar las alertas validadas que puedan dar lugar a la creación de casos de asistencia.

Además, ahora los usuarios pueden activar manualmente el mantenimiento en uno o más dispositivos desde el propio sistema. Esto se puede usar para el mantenimiento planificado y se implementa cuando no se desea que la puerta de enlace de conexión segura supervise esos dispositivos. Una vez que se completan las actividades de mantenimiento planificadas, es posible desactivar manualmente el modo de mantenimiento para indicar a la puerta de enlace de conexión segura que reanude la supervisión.

29: ¿Permite la puerta de enlace de conexión segura establecer preferencias de notificación por correo electrónico?

Sí, es posible ajustar las preferencias de notificación por correo electrónico desde la interfaz del usuario de la puerta de enlace de conexión segura en la pestaña Settings (Configuración). Para obtener más información, consulte la guía del usuario.

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 7/24

30: ¿En qué idiomas está disponible el panel de gestión de puertas de enlace en las instalaciones?

La interfaz de software de la puerta de enlace de conexión segura está disponible en inglés, alemán, portugués de Brasil, francés, español, chino simplificado y japonés. Sin embargo, los clientes pueden elegir cualquiera de los 28 idiomas en los que se pueden enviar las notificaciones de correo electrónico automáticas cuando se produce un incidente de solicitud de servicio. Nota: Algunas notificaciones de correo electrónico no se traducirán a los idiomas locales debido a limitaciones del sistema operativo.

31: ¿Cómo empiezo a usar las API REST?

Con la opción de puerta de enlace, los clientes pueden ejecutar y respaldar sus propias secuencias de comandos personalizadas con API REST. Descargue la guía del usuario de API REST de nuestra sección de documentación.

32: ¿Cómo se utiliza el software de conectividad para APEX AIOps Infrastructure Observability (anteriormente, CloudIQ)?

APEX AIOps Infrastructure Observability (anteriormente, CloudIQ) le ayuda a optimizar la integridad de la infraestructura Dell de núcleo, de perímetro y multicloud al aportar información y recomendaciones basadas en IA sobre el estado, la ciberseguridad y la sostenibilidad.

- Los atributos clave incluyen: estado de mantenimiento y evaluaciones del riesgo para la ciberseguridad, así como recomendaciones para la corrección; seguimiento del rendimiento y la capacidad; detección y previsión de anomalías; predicción de fallos; seguimiento y previsión de energía y emisiones, y supervisión de los recursos de virtualización.

Nuestro software de conectividad se usa exclusivamente para la transmisión de datos de sistemas y eventos desde el entorno de cliente. La telemetría se transmite de forma segura de nuevo hasta el sistema de administración de Dell, donde los algoritmos de IA analizan la Infrastructure Observability de APEX AIOps .

Funciones destacadas (no relacionadas con la conectividad):

- Dentro del portal de Infrastructure Observability, también puede usar AIOps Assistant, que utiliza IA generativa para ofrecer respuestas detalladas al instante, así como solución de problemas y recomendaciones para la infraestructura de Dell.

© 2024 Dell Inc. o sus filiales. Todos los derechos reservados. Dell, EMC y otras marcas comerciales son marcas comerciales de Dell Inc. o sus filiales. Otras marcas registradas pueden ser marcas registradas de sus respectivos propietarios. Publicado en EE. UU. 7/24