

Conectividade para sistemas de infraestrutura da Dell

Índice

Tópico	Perguntas frequentes
Introdução	<ol style="list-style-type: none"> 1. O que é a plataforma de tecnologia do gateway de conexão segura? 2. Há outras maneiras de se conectar além de usar a opção do gateway? 3. O software preexistente, SupportAssist Enterprise e Secure Remote Services, foi desativado? 4. O software pode ser instalado e é passível de upgrade pelo cliente? 5. Preciso de uma licença?
Recursos e valor da tecnologia	<ol style="list-style-type: none"> 6. Como o uso do software de conectividade agrega mais valor à experiência do Suporte Dell?
Opções para implementação da tecnologia	<ol style="list-style-type: none"> 7. Quais são as maneiras de implementar ou configurar o software de conectividade no ambiente? 8. Qual software de gateway é recomendado para meu ambiente e quais são os requisitos mínimos? 9. Preciso registrar meu dispositivo de gateway de conexão segura na Dell Technologies? 10. Qual tecnologia de gateway tem recursos de suporte remoto? Além disso, quais produtos têm recursos de acesso remoto gerenciados pelo gateway de conexão segura? 11. O que é o software gerenciador de políticas e como ele é usado para a opção de gateway? 12. Quais produtos estão habilitados para conexão direta? É possível usar a conexão direta com um gateway? 13. O que é o plug-in de serviços do OpenManage Enterprise? 14. Como obter assistência para implementar o software de conectividade? 15. Em caso de problemas, como posso entrar em contato com o suporte?
Segurança	<ol style="list-style-type: none"> 16. Fale mais sobre esse software no ambiente do cliente e a conexão com a Dell. Como funciona a proteção? 17. Como o suporte remoto é realizado? Quem pode acessar o sistema da Dell por meio de uma sessão de suporte remoto? 18. Com o foco na segurança, esse evento de dados do estado do sistema e as informações de telemetria estão sendo auditados? Qual é a função do gerenciador de políticas? 19. Onde posso encontrar mais informações sobre a arquitetura de segurança da tecnologia de conectividade?
Cenários de configuração	<ol style="list-style-type: none"> 20. Quais são as considerações para implementar e configurar a tecnologia de conectividade de acordo com as necessidades da sua empresa?

Índice (continuação)

Tópico	Perguntas frequentes
Serviços de suporte	21. Qual é a relevância da conectividade para o valor do contrato de serviços de suporte em meus produtos de infraestrutura da Dell? 22. O que acontece com os recursos de suporte automatizado quando a cobertura do contrato de serviços de suporte, por exemplo, com o ProSupport Infrastructure Suite, expira no sistema monitorado?
Conectividade para PowerEdge	23. Quais são as melhores formas de implementar e configurar esse software de conectividade para servidores? Como decidir qual ferramenta usar? 24. Como a conectividade de serviços complementa o monitoramento do ciclo de vida de gerenciamento do data center feito pelo OpenManage Enterprise? 25. Quais sistemas são compatíveis com o plug-in de serviços do OpenManage Enterprise?
Outros destaques gerais	26. Onde posso encontrar informações sobre as políticas de alerta do Gateway de conexão segura? Quando são abertos casos de suporte preditivo para falhas de hardware? 27. O que preciso saber sobre os recursos de gerenciamento de credenciais do gateway? 28. Quais são os principais recursos do modo de manutenção? 29. A opção do gateway me permite definir as preferências de notificação por e-mail? 30. Quais idiomas são aceitos no painel de indicadores de gerenciamento de gateway no local? 31. Como começo a usar as APIs REST? 32. Como esse software de conectividade é usado para o APEX AIOps Infrastructure Observability (antigo CloudIQ)?

Introdução

1: O que é a plataforma de tecnologia do gateway de conexão segura?

A [tecnologia gateway de conexão segura 5.x](#) é o software de conectividade de última geração da Dell Technologies Services.

Fornecemos **uma solução única de conectividade para gerenciar todo o seu portfólio de infraestrutura da Dell**, ou seja, servidores, sistema de rede, armazenamento de dados, proteção de dados, soluções convergentes e hiperconvergentes (CI/HCI). Também substituí o software preexistente, o SupportAssist Enterprise e o Secure Remote Services, cujos recursos são integrados a essa tecnologia.

Oferecemos **opções flexíveis de implementação que podem ser instaladas pelo cliente e ser passíveis de upgrade**. Com uma opção de gateway (fornecido como um equipamento virtual, uma aplicação independente ou uma edição de contêiner), uma opção de conexão direta e uma opção de plug-in, você pode escolher a opção ideal para o ambiente.

Nossa tecnologia **também conhecida como software remoto de monitoramento e suporte de TI** fornece:

- Informações sobre os problemas mais críticos
- Rápida resolução de problemas com acesso remoto e comunicação segura bidirecional entre a Dell Technologies e o ambiente do cliente
- Foco contínuo na segurança usando um software gerenciador de políticas com recursos avançados de auditoria e controle, o melhor protocolo de MQTT da categoria e novos processos de desenvolvimento
- Desempenho e escalabilidade aprimorados com o gateway lidando com ainda mais ações e dados de telemetria em todo o ambiente Dell Enterprise
- Uma experiência aprimorada de UI da Web para nosso painel de indicadores de gerenciamento de conectividade no local

Depois de adquirir um produto de infraestrutura da Dell e incluí-lo em um contrato de serviços de suporte, por exemplo, qualquer nível de serviço do [ProSupport Infrastructure Suite](#), você poderá configurar o software de conectividade sem nenhum custo. Não requer nenhuma licença.

Quando nosso software monitora esses sistemas, fornecemos a integração exclusiva de IA mais inteligente, suporte automatizado e análise em tempo real.

2: Há outras maneiras de se conectar além de usar a opção do gateway?

Sim. A tecnologia de gateway de conexão segura também foi implementada como uma versão de conexão direta para hardwares e plug-ins específicos da Dell.

Alguns produtos Dell podem se conectar diretamente à Dell Technologies e são adequados a clientes que não querem configurar um software separado. Consulte a documentação do produto. *Consulte a pergunta 12 para ver mais detalhes.*

Agora os clientes de um data center PowerEdge que utilizam o OpenManage podem se conectar com nosso plug-in de serviços para o [OpenManage Enterprise](#) a fim de usufruir de recursos de emissão de alertas, envio automático e coleta.

Explore a tecnologia: acesse [Dell.com](https://www.dell.com) para ouvir nossos especialistas e obter recursos técnicos

Infográfico com links principais: [Introdução à conectividade no data center](#)

3: O software preexistente, SupportAssist Enterprise e Secure Remote Services, foi desativado?

As edições **Virtual e Docker do Secure Remote Services v3.x** foram totalmente desativadas em 31 de janeiro de 2024. O suporte inteligente e automatizado para os sistemas Dell de armazenamento, sistema de rede e CI/HCI compatíveis foi descontinuado.

- Nota: Para clientes com **produtos Dell PowerStore e Unity que utilizam conexão direta**, a tecnologia será desativada em 31 de dezembro de 2024. Para evitar interrupções no serviço, uma atualização do ambiente operacional será disponibilizada antes do fim da vida útil do serviço.

O SupportAssist Enterprise 4.x & 2.x foi desativado em 31 de julho de 2022. O suporte inteligente e automatizado para servidores, armazenamento, sistema de rede e/ou sistemas de CI/HCI da Dell foi descontinuado.

4: O software pode ser instalado e é passível de upgrade pelo cliente?

Sim. Você pode fazer download e instalar nossa tecnologia de conectividade sem a assistência da Dell Technologies.

Acesse o site do Suporte Dell para obter o [gateway](#) e os recursos de software do [plug-in](#).

- **Dica:** Explore a [demonstração técnica interativa](#) (somente em inglês) para visualizar a instalação, o registro e o uso das edições do gateway e do software gerenciador de políticas.

5: Preciso de uma licença?

Não é necessário ter uma licença de software. No entanto, para fazer download e registrar o software, você deve ser autenticado no suporte em [Dell.com](https://www.dell.com).

Recursos e valor da tecnologia

6: Como o uso do software de conectividade agrega mais valor à experiência do Suporte Dell?

As principais razões pelas quais as empresas usam nossas ferramentas de conectividade são para reduzir o tempo de inatividade em seu ambiente, reduzir a carga de monitoramento de problemas críticos, bem como identificar e corrigir problemas menores antes que se tornem maiores e caros.

A configuração da conectividade aprimora a experiência de suporte para produtos de infraestrutura da Dell com cobertura de serviços de suporte, por exemplo, com qualquer nível de serviço para o [ProSupport Infrastructure Suite](#). Depois que a tecnologia de gateway de conexão segura, implementada como gateway, conexão direta ou opção de plug-in, estiver monitorando os sistemas em seu ambiente, forneceremos suporte proativo, preventivo e, em alguns casos, preditivo.

Os dados são uma parte essencial da nossa tecnologia de conectividade. **Utilizamos os dados de estado do sistema obtidos dos ambientes do cliente. Eles são correlacionados com anos de dados de incidentes e engenharia** das equipes de suporte técnico e de campo, bem como dos fabricantes de componentes. Usando **modelos sofisticados de IA, inclusive aprendizado de máquina**, nossa tecnologia de conectividade pode encontrar e aplicar padrões aos dados de eventos de telemetria para detectar com precisão o problema certo a ser corrigido.

A tecnologia identifica problemas de hardware e software, **cria um caso e inicia nosso contato para começar a resolver um problema antes que ele se torne caro**. Dependendo do tipo de problema, o alerta também pode **iniciar um despacho automático de peças**, o que significa recebimento mais rápido de peças de hardware.

Outro recurso excelente é o **suporte remoto** incluído na maioria dos nossos produtos de armazenamento, proteção de dados, bem como produtos convergentes e hiperconvergentes (CI/HCI). Nesse cenário, quando um caso é aberto por nós, se for possível solucionar problemas com o suporte remoto, a tecnologia permitirá a comunicação bidirecional segura para que agentes de suporte técnico autorizados acessem remotamente dispositivos gerenciados para diagnosticar e resolver problemas.

Além disso, ao enviar telemetria para a Dell, os **dados históricos do sistema podem ajudar a reduzir o tempo para resolução** quando o Suporte Dell está envolvido. Por exemplo, quando um alerta é enviado para a Dell, um técnico de suporte pode se conectar ao dispositivo (com base em qualquer política que o cliente definiu), confirmar quais ações precisam ser realizadas e fornecer um plano de ação. Por exemplo, as peças podem ser substituídas antes que realmente falhem e, em última análise, minimizam o risco de tempo de inatividade.

Outro benefício dos recursos de suporte remoto são os **upgrades remotos**. Esse é um ótimo exemplo de como utilizamos a conexão segura. Muitos produtos podem ter códigos de upgrade ou patches de segurança enviados diretamente para que o cliente aplique conforme sua conveniência. Como alternativa, nossas equipes remotas de gerenciamento de mudanças podem agendar e executar o upgrade do início ao fim sem estar no local.

Confira a opinião de nossos especialistas:

- Ouça o podcast (somente em inglês): [Maximização do tempo de funcionamento do data center com suporte inteligente](#)
- Ouça o podcast (somente em inglês): [Maximize o tempo de funcionamento do PowerEdge com suporte proativo e preditivo](#)

Assista a vídeos curtos (somente em inglês):

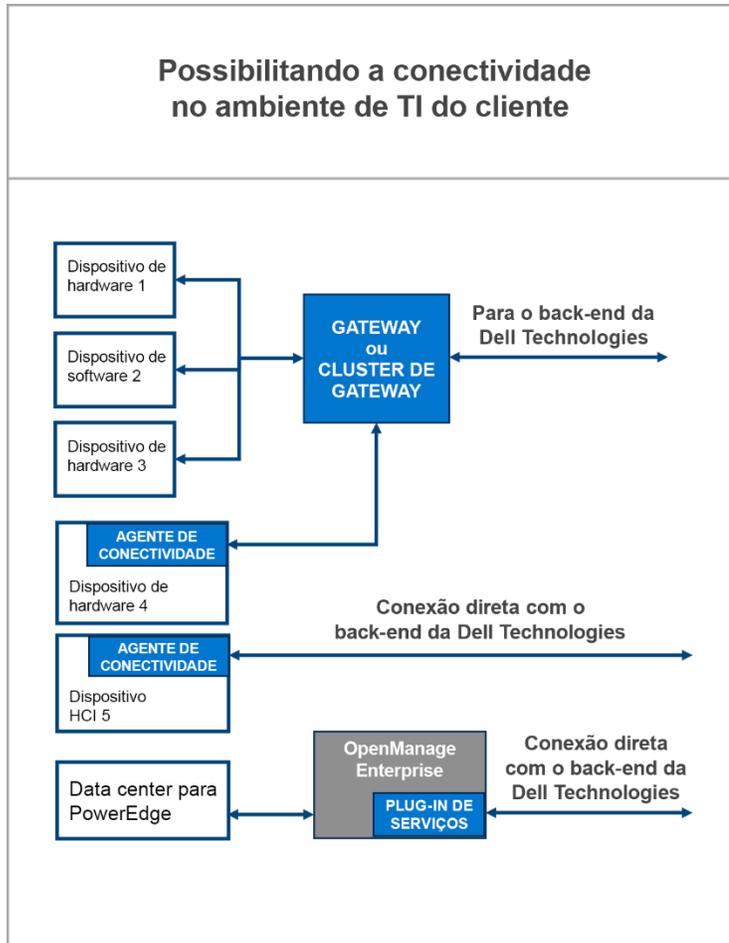
- [Principais recursos e benefícios de conectividade](#)
- [Arquitetura e recursos de segurança](#)

Opções para implementação da tecnologia

7: Quais são as maneiras de implementar ou configurar o software de conectividade no ambiente?

Você pode escolher a opção ideal para seu ambiente com nossas opções flexíveis de instalação: uma opção de gateway, uma opção de conexão direta e uma opção de plug-in. Todas podem ser instaladas e são passíveis de upgrade.

Com a **opção de gateway** de conexão segura, você pode conectar seus sistemas Dell ao gateway para se comunicar com a Dell Technologies Services. Isso simplifica a configuração do firewall/rede para que o gateway seja o único recurso conectado à Internet.



Para nossa opção de gateway, a Dell oferece uma **edição virtual** para ambientes VMware e Hyper-V. Também temos **edições de contêiner** para ambientes Docker, Podman e Kubernetes. Para nossos clientes de servidores de menor porte, fornecemos uma **edição de aplicativo** com versões para Windows/Linux. *Consulte as perguntas 8 a 11.*

Os clientes que buscam alta disponibilidade e failover para os sistemas podem configurar vários gateways ou um cluster que fornecerá redundância caso um gateway esteja indisponível.

A **opção de conexão direta** (ativada pela integração de nossa tecnologia de conectividade ao ambiente operacional do produto Dell) é para clientes de menor porte e clientes não tradicionais que podem não querer configurar software adicional. *Saiba mais na pergunta 12.*

Por fim, para os clientes com foco em computação, há o **plug-in de serviços para o OpenManage Enterprise** em seu parque de servidores PowerEdge para fornecer uma conexão direta única e segura. *Saiba mais nas perguntas 13 e 23 a 25.*

Infográfico com links principais: [Introdução à conectividade no data center](#)

7 (continuação): Quais são as maneiras de implementar ou configurar o software de conectividade no ambiente?

Use a tabela a seguir para identificar a opção apropriada para seu ambiente. Verifique a matriz de suporte do produto para o [gateway de conexão segura](#) ou acesse a página de suporte a produtos de hardware em [Dell.com/Support](#). A versão do aplicativo é melhor para clientes de menor porte sem um ambiente virtualizado e que usam o hardware e o software com suporte da Dell.

Conecte-se para monitorar todos os dispositivos em um só lugar

Soluções integradas	Hardware e software compatíveis
Gateway de conexão segura 5.x – Virtual Appliance Edition <i>Para VMware e Microsoft HyperV</i> <i>Pacotes de contêiner: Docker, Podman, Kubernetes</i>	Portfólio completo de produtos Dell — armazenamento de dados, servidores, sistema de rede, CI/HCI e proteção de dados
Gateway de conexão segura 5.x – Application Edition <i>Gerenciamento do Windows Enterprise em servidores</i> <i>Gerenciamento do Linux em servidores</i>	PowerEdge, iDRAC, PowerSwitch, Webscale, PeerStorage, EqualLogic, Compellent, Fluid File System (FluidFS), PowerVault
Plug-in de serviços do OpenManage Enterprise <i>Para o ambiente do OpenManage Enterprise</i>	Servidores PowerEdge

Conexão direta para hardware Dell específico

- Integração de conectividade com o ambiente operacional do produto Dell. Consulte o produto Dell Documentação de suporte para verificar o modelo e a versão específicos do produto.
- Adequado para a implementação heterogênea de vários produtos de hardware Dell.
- Conexão direta com a Dell Technologies ou via servidor do gateway de conexão segura

Infográfico com links principais: [Introdução à conectividade no data center](#)

8: Qual software de gateway é recomendado para meu ambiente e quais são os requisitos mínimos?

Software de gateway	
<p>Gateway de conexão segura — Virtual Edition</p> <p>Há versões para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente VMware/Microsoft HyperV • Pacotes de contêiner: Docker, Podman, Kubernetes <p>Faça download da documentação e de todos os recursos em Dell.com/Support.</p>	<p>Gateway de conexão segura — Application Edition</p> <p>Há versões para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servidor de gerenciamento Windows (monitora dispositivos Windows e Linux) • Servidor de gerenciamento Linux (monitora dispositivos Linux) <p>Faça download da documentação e de todos os recursos em Dell.com/Support.</p>
<p>Visualize a demonstração técnica interativa para ver dicas técnicas sobre instalação, registro e uso.</p>	
<p>Analise os requisitos mínimos para instalar e usar o software do gateway de conexão segura</p>	

Quatro etapas para os novos clientes se conectarem

1

Preparar o local e verificar a conta

Visualize os requisitos técnicos e planeje com o administrador de rede. Antes da etapa 2, configure uma [conta empresarial](#) em Dell.com/Support.

2

Fazer download

Entre com as credenciais da conta na [página de suporte do produto](#) para o Gateway de conexão segura em Dell.com/Support

Obtenha a edição correta para o ambiente e crie a chave de acesso de autenticação

3

Instalar e provisionar

Implemente o modelo de equipamento virtual ou instale o software do aplicativo. Conclua as etapas de cadastro inicial.

4

Conectar os dispositivos

Configure e ative as comunicações entre os produtos Dell e o servidor de gateway

Dicas para novos usuários ao começar:

- Os novos usuários precisam primeiro [configurar uma conta corporativa em](#) Dell.com/Support. Na página de download do gateway de conexão segura, será solicitado que você entre e conclua essa etapa.
- Depois, entre com as credenciais da conta na [página de suporte ao produto gateway de conexão segura](#) em Dell.com/Support.
- Informe o local para a instalação do software. Isso nos ajuda a oferecer a melhor experiência de suporte.
- Obtenha a edição certa para seu ambiente. Durante essa etapa, você deve criar a chave de acesso de autenticação.

Nota: *Para a primeira conexão, a preparação do local exigirá mais tempo. De dias a possivelmente meses, dependendo da complexidade das políticas de rede e segurança. As equipes de segurança e do sistema de rede podem solicitar uma análise do produto antes da implementação. Confira nosso*

[documento de segurança.](#)

Explore a tecnologia: acesse [Dell.com](#) para ouvir nossos especialistas e obter recursos técnicos.

Precisa de ajuda? Faça qualquer pergunta a nossos especialistas no [Fórum do Gateway de conexão segura](#)

9: Preciso registrar meu dispositivo de gateway de conexão segura na Dell Technologies?

Sim. Para usar o gateway de conexão segura e receber a melhor segurança da categoria, você deve se registrar na Dell Technologies.

Dica: Saiba como [configurar uma conta empresarial](#). Você é autenticado corretamente quando uma marca de seleção preta aparece ao lado de seu nome em Dell.com/Support.

Use sua conta empresarial para entrar a página de download, gerar uma chave de acesso e um PIN. Em seguida, use sua chave de acesso e o PIN para ativar o gateway de conexão segura.

Os clientes que não têm uma conta empresarial serão solicitados a obter informações adicionais sobre suas organizações e produtos. O cliente poderá continuar depois de passar pelo processo de verificação.

10: Qual tecnologia de gateway tem recursos de suporte remoto? Além disso, quais produtos têm recursos de acesso remoto gerenciados pelo gateway de conexão segura?

Os recursos de suporte remoto estão disponíveis apenas nas edições Virtual e Container do gateway de conexão segura e não estão disponíveis na edição Application.

Os produtos de armazenamento de dados, proteção de dados, convergentes e hiperconvergentes (CI/HCI) têm recursos de acesso remoto. Os produtos PowerEdge e PowerSwitch também podem ser habilitados para suporte remoto na interface do usuário de gerenciamento de gateway no local por meio da Visão geral do dispositivo.

Os agentes de suporte técnico autorizados usam uma autenticação de dois fatores necessária para acessar remotamente dispositivos gerenciados a fim de solucionar problemas. Todas as sessões remotas são auditadas. Os detalhes podem ser acessados no console de gerenciamento do gateway no local para o gateway de conexão segura, na seção Auditoria.

Para obter controle adicional e recursos avançados de auditoria, os clientes podem configurar um servidor de gerenciamento de políticas que oferece a flexibilidade de bloquear ou permitir todas as sessões de acesso remoto.

11: O que é o software gerenciador de políticas e como ele é usado para a opção de gateway?

O gerenciador de políticas do gateway de conexão segura é um software externo separado e complementar que pode ser instalado para recursos avançados de auditoria e controle remoto.

Com o gerenciador de políticas, você pode configurar políticas de suporte remoto, transferência de arquivos e/ou ações remotas para os produtos que dão suporte a um ou mais desses recursos de acesso remoto.

Nota: O gerenciador de políticas é apenas para uso com as edições Virtual e Container do gateway. Ele não está disponível para a edição Application.

Dicas: Visualize o módulo de gerenciamento de políticas na [demonstração interativa](#). Confira os vídeos técnicos de instruções da edição [Virtual Appliance](#).

12: Quais produtos estão habilitados para conexão direta? É possível usar a conexão direta com um gateway?

Em alguns casos, nossa tecnologia de conectividade está integrada ao ambiente operacional do produto Dell e permite a conexão direta com o back-end dos serviços. Isto é o que se entende por "conexão direta".

Você será solicitado a ativar os serviços de conectividade durante a configuração dos produtos de hardware e software da Dell.

No entanto, a qualquer momento, você pode alternar seu produto Dell habilitado para conexão direta por meio de um gateway. As políticas de segurança e sistema de rede de sua empresa influenciarão as decisões de configuração.

Produtos de infraestrutura da Dell habilitados para conexão direta

Sempre verifique a lista mais atualizada de produtos compatíveis em Dell.com/Support

AppSync | APEX AIOps Infrastructure Observability Collector | CMS — software VxBlock
Backup de dados/Avamar | Data Domain | Console de gerenciamento do Data Domain | Edge
Orchestrator

Elastic Cloud Storage | Equipamentos de Metro Node | ObjectScale

Família PowerFlex — equipamento, rack, software

PowerProtect — Data Manager, equipamento Data Manager, equipamento de scale-out

PowerScale | PowerStore | PowerVault | Série S5000 | SRM | Streaming de dados | Unity | VxRail

[Verifique a documentação de suporte do produto para verificar o modelo e a versão específicos do produto com recursos de conexão direta.](#)

Nota: Os recursos de software *SupportAssist*, *SupportAssist Enterprise* e *Secure Remote Services* agora fazem parte da nossa plataforma de software de conectividade de última geração. Essas referências de software na interface do usuário do seu produto serão atualizadas adequadamente ao longo do tempo.

13: O que é o plug-in de serviços do OpenManage Enterprise?

A tecnologia de gateway de conexão segura também foi implementada como um plug-in. Agora os clientes de um data center PowerEdge que utilizam o OpenManage podem se conectar com nosso plug-in de serviços para o [OpenManage Enterprise](#) a fim de usufruir de recursos de emissão de alertas, envio automático e coleta.

Recursos:

- [Saiba mais sobre o plug-in e obtenha recursos técnicos](#)
- Para produtos compatíveis, consulte o documento Matriz de suporte do produto na [página de suporte do produto OpenManage Enterprise Services](#).

Confira a opinião de nossos especialistas:

- **Assista ao vídeo curto** (somente em inglês): [Plug-in de serviços para OpenManage Enterprise](#)

- **Ouçã o podcast** (somente em inglês): [Maximize o tempo de funcionamento do PowerEdge com suporte proativo e preditivo](#)
- **Leia:** [documento de segurança](#)

14: Como obter assistência para implementar o software de conectividade?

Muitos clientes baixam e instalam nossa tecnologia de conectividade sem assistência da Dell Technologies. Acesse [nossa página da Web para obter todos os recursos](#).

Dica: Você pode iniciar e explorar nossa [demonstração técnica interativa](#)

- *Visualize a instalação, o registro e o uso das edições do gateway e do gerenciador de políticas*

Para aqueles que desejam assistência, o conjunto de serviços [ProDeploy Infrastructure Suite](#) inclui a habilitação e a configuração do gateway de conexão segura.

Os clientes com [cobertura do ProSupport Plus](#) recebem um SAM (Service Account Manager) que pode ajudar em questões de instalação e registro.

Caso contrário, entre em contato com o suporte da Dell Technologies para obter ajuda, conforme necessário.

15: Em caso de problemas, como posso entrar em contato com o suporte?

Se você estiver enfrentando problemas com o suporte on-line da Dell.com ou com o gateway de conexão segura, acesse nossa [página de suporte administrativo neste local](#) para obter ajuda. Selecione a categoria mais parecida com seu problema e preencha os detalhes conforme solicitado. Se precisar de assistência imediata com um problema de suporte técnico, entre em contato conosco [aqui](#). Entre em contato com seu Service Account Manager (se for o caso).

Segurança

16: Fale mais sobre esse software no ambiente do cliente e a conexão com a Dell. Como funciona a proteção?

A conexão entre seu ambiente e a Dell é protegida por meio de um túnel TLS mútuo e uma cadeia de certificados. Nesse tipo de configuração, os sistemas se conectarão ao nosso software em seu ambiente e essas conexões só precisarão de alterações internas de porta/rede. O software será a única conexão de saída pela Internet e com a Dell. Ele atua como um ponto de agregação de todos os seus sistemas conectados para os eventos e dados de telemetria. Essa é a única informação de estado do sistema que é enviada.

Toda a telemetria dos sistemas é transportada usando HTTPS TLS 1.3. Também fornecemos recursos de suporte remoto usando o túnel seguro para acessar e solucionar problemas do sistema, o que acelera a resolução de problemas e ajuda a evitar o tempo de inatividade.

Saiba mais em nosso [documento de segurança](#).

17: Como o suporte remoto é realizado? Quem pode acessar o sistema da Dell por meio de uma sessão de suporte remoto?

Na Dell, nossos engenheiros de suporte técnico usam um portal para criar sessões de suporte remoto a fim de acessar seus sistemas, solucionando problemas e realizando atividades de upgrade. Eles usam a autenticação baseada em vários fatores para acessar o portal. Esses membros da equipe da Dell devem passar por um treinamento rigoroso e exigir a aprovação da gerência para ter acesso. Usamos o protocolo MQTT, uma solução amplamente aceita para sistemas conectados corporativos, como o agente de suporte remoto.

18: Com o foco na segurança, esse evento de dados do estado do sistema e as informações de telemetria estão sendo auditados? Qual é a função do gerenciador de políticas?

Auditamos todas as transações e, no software, você pode visualizar essas informações na interface do usuário. Todas as sessões de suporte remoto, transferências de telemetria e eventos estão disponíveis para visualização.

Para clientes com políticas de segurança mais rigorosas ou com auditores terceirizados que exigem o armazenamento dessas informações por um longo período, recomendamos configurar nosso software gerenciador de políticas. O gerenciador trabalha com o gateway de conexão segura para fornecer recursos avançados de auditoria e controle de suporte remoto. *Consulte também a pergunta 11.*

19: Onde posso encontrar mais informações sobre a arquitetura de segurança da tecnologia de conectividade?

Faça download do [documento sobre segurança](#) para saber como a tecnologia gateway de conexão segura integra a proteção de dados e a prevenção contra ameaças a uma experiência de suporte seguro e automatizado.

O documento aborda:

- **Coleta segura de dados no local:** Saiba como o Gateway de conexão segura atua como um agente seguro de comunicação, permite que os clientes controlem os requisitos de autorização, usa protocolos de autenticação de dois fatores e muito mais.
- **Transporte de dados e comunicação seguros:** Veja como o Gateway de conexão segura usa criptografia e autenticação bilateral para criar um túnel TLS (Transport Layer Security) seguro para as funções de pesquisa heartbeat, notificação remota e acesso remoto.
- **Armazenamento, uso e processos de dados seguros:** Saiba mais sobre o conjunto de medidas implementadas diariamente para proteger seus dados, incluindo a segurança física, o gerenciamento de riscos da cadeia de suprimentos e os processos de desenvolvimento seguros.

Confira a opinião de nossos especialistas:

- **Ouçá o podcast** (somente em inglês): [Maximizando o tempo de funcionamento do data center com suporte inteligente](#)
- **Leia:** [documento de segurança](#)

Assista a vídeos curtos (somente em inglês):

- [Arquitetura e recursos de segurança](#)
- [Configuração de segurança para ambientes de grande e pequena escala](#)
- [Recursos de segurança para o setor financeiro](#)

Ou assista ao webinar (somente em inglês): ouça nossos [especialistas neste evento da Comunidade Spiceworks](#) que abordam:

- Como o gateway de conexão segura integra privacidade, proteção de dados e prevenção contra ameaças
- Como implementar de maneira flexível a conectividade em ambientes pequenos, grandes e não tradicionais
- Por que o suporte automatizado ajuda a evitar e atenuar problemas para sistemas conectados

Cenários de configuração

20: Quais são as considerações para implementar e configurar a tecnologia de conectividade de acordo com as necessidades da sua empresa?

Os primeiros itens que devem ser considerados são os **tipos de produto, computação, armazenamento, proteção de dados, convergente e hiperconvergente (CI/HCI)**, que você configurará para conectividade, bem como **seu ambiente atual**, como

- Os data centers estão conectados em rede ou não?
- Você gerencia a computação ou o armazenamento (incluindo proteção de dados e produtos de CI/HCI) *separadamente ou em conjunto*?

Você também vai querer considerar as **políticas de segurança e rede** da empresa. Além disso, **se as equipes desejam gerenciar todos os produtos juntos ou preferem segmentá-los por geolocalização ou tipo de produto**.

Essencialmente, você deve pensar em como os recursos estão conectados, como as equipes trabalham juntas e como minimizar a complexidade da rede. Dessa forma, você poderá projetar a arquitetura mais eficaz com base nas variadas opções de implementação.

Leia e compartilhe nossa visão geral de [considerações sobre configuração de conectividade](#), que abrange:

1. Qual é a configuração recomendada para uma empresa de maior porte e preocupada com a segurança?
2. Quais são as opções de configuração e implementação para uma organização de médio a pequeno porte?
3. E se minha empresa for de grande a médio porte com um ambiente centrado em computação? Como decidir qual ferramenta usar?
4. Caso tenha aproximadamente 1 a 50 servidores PowerEdge e não tiver um ambiente virtualizado. Quais são minhas opções de gateway?
5. E se a empresa tiver produtos Dell com disponibilidade de conexão direta? Quais são alguns dos casos de uso típicos?
6. Qual é a configuração ideal para minha empresa?

Serviços de suporte

21: Qual é a relevância da conectividade para o valor do contrato de serviços de suporte em meus produtos de infraestrutura da Dell?

É possível obter mais valor de seus contratos de suporte ativos em sistemas Dell ao implementar nosso software de conectividade no ambiente e conectar seus dispositivos Dell para serem monitorados por esse software gratuito. Nenhuma licença é necessária. Oferecemos suporte a mais de 90 produtos de infraestrutura da Dell, de hardware e software. Você se beneficiará de nossa integração exclusiva de IA mais inteligente, suporte automatizado e lógica analítica em tempo real.

Clientes com serviços do [ProSupport Infrastructure Suite](#) recebem excelente valor em todos os níveis.

- Saiba mais: [Cobertura do ProSupport e do ProSupport Plus para sistemas de infraestrutura da Dell](#)
 - Saiba mais: [Lifecycle Extension with ProSupport ou ProSupport Plus](#)
- Nota: Os [sistemas Dell com Basic Hardware Support \(próximo dia útil\)](#) também se beneficiam de nossos recursos de detecção de problemas, criação de casos e notificação quando monitorados pelo software de conectividade. Quando um problema for detectado, os clientes do Basic Support receberão um e-mail com o número do caso e precisarão entrar em contato com o Suporte Dell em tempo hábil confirmando se desejam a assistência da Dell para a solução de problemas.

Além disso, explore nossos [serviços de suporte especializado para infraestrutura](#)

22: O que acontece com os recursos de suporte automatizado quando a cobertura do contrato de serviços de suporte, por exemplo, com o ProSupport Infrastructure Suite, expira no sistema monitorado?

Se o seu contrato de serviço de qualquer nível do ProSupport Infrastructure Suite expirar, o recurso de geração automática de casos será desativado. No entanto, a tecnologia gateway de conexão segura implementada como gateway, conexão direta ou plug-in continuará fazendo coletas automatizadas do estado do sistema. Se você fizer upgrade ou estender seu contrato em um sistema (etiqueta de serviço), a geração automática de casos será reabilitada automaticamente no sistema.

Conectividade para PowerEdge

23: Quais são as melhores formas de implementar e configurar esse software de conectividade para servidores? Como decidir qual ferramenta usar?

Em resumo, o plug-in de serviços por meio da solução [OpenManage Enterprise](#) é ideal para clientes com ambientes centrados em computação, enquanto a solução de gateway é o caminho a seguir ao gerenciar uma variedade de produtos de infraestrutura da Dell.

As duas soluções incluem nossos recursos de alertas, criação automática de casos, despacho automático e coleta de telemetria para servidores PowerEdge que têm um contrato de suporte.

A escolha dependerá do tipo de ambiente da empresa, do sistema de rede entre eles, dos tipos de dispositivos que estão sendo monitorados e de suas preferências.

Se você tem ou está pensando em configurar o OpenManage Enterprise, o [plug-in de serviços](#) é a opção ideal. O OpenManage Enterprise é a solução de infraestrutura da Dell que facilita o gerenciamento do ciclo de vida de milhares de servidores PowerEdge a partir de um único console.

- Caso tenha pouca experiência com isso, instale o Open Manage Enterprise no ambiente, integre seus produtos de servidor e instale o plug-in de serviços. Verifique se o firewall está configurado corretamente para que ele comece a enviar os alertas e a telemetria para a Dell.

Para clientes com uma combinação de produtos de infraestrutura da Dell, como Powerstore, PowerMax, PowerScale, Data Domain e VxRail, executados juntamente com o PowerEdge, recomendamos configurar nossa solução de [gateway de conexão segura](#) para gerenciar esses sistemas a partir de uma única interface do usuário.

Confira a opinião de nossos especialistas:

- **Ouçã o podcast** (somente em inglês): [Maximize o tempo de funcionamento do PowerEdge com suporte proativo e preditivo](#)
 - O que está envolvido na conexão de sistemas PowerEdge por meio da solução OpenManage Enterprise e como isso se compara à conexão por meio de uma solução de gateway
 - Como se conectar aos próprios dispositivos PowerEdge
 - Como você pode dimensionar facilmente o número de servidores conectados ao longo do tempo
 - Outros cenários de configuração: executar as opções de plug-in e gateway

24: Como a conectividade de serviços complementa o monitoramento do ciclo de vida de gerenciamento do data center feito pelo OpenManage Enterprise?

[OpenManage Enterprise](#) é um console de gerenciamento de sistemas simples e único. Ele facilita o gerenciamento abrangente e viável do ciclo de vida para servidores e chassi PowerEdge em um console. Consulte o diagrama abaixo para entender como o plug-in de conectividade para o OpenManage Enterprise complementa a experiência OpenManage Enterprise para o data center. No momento, está disponível pelo plug-in do OpenManage Enterprise. [Saiba mais e encontre mais recursos](#).



25: Quais sistemas são compatíveis com o plug-in de serviços do OpenManage Enterprise?

Servidores e chassis PowerEdge com iDRAC e CMC (Chassis Management Controller), bem como servidores Linux são compatíveis.

Para verificar os produtos compatíveis específicos, acesse o site Dell.com/Support e visualize o documento Matriz de suporte na página de suporte do [produto OpenManage Enterprise Services](#).

Outros destaques gerais

26: Onde posso encontrar informações sobre as políticas de alerta do Gateway de conexão segura? Quando são abertos casos de suporte preditivo para falhas de hardware?

Nossa [política de alerta do Gateway de conexão segura](#) apresenta informações sobre os alertas que abrem casos no suporte técnico da Dell Technologies. Os clientes que usarem o Gateway de conexão segura receberão apenas a geração automatizada de caso preditivo para hardware de servidor (disco rígido, backplane e expansores) em sistemas com serviços ProSupport Plus. Os alertas preditivos se baseiam em coletas agendadas que são enviadas à Dell Technologies.

27: O que preciso saber sobre os recursos de gerenciamento de credenciais do gateway?

O Gateway de conexão segura oferece a flexibilidade para adicionar várias contas de credenciais e perfis. As contas de credenciais permitem que os administradores adicionem a autenticação por tipo de produto. Além disso, os perfis permitem que vários administradores com funções ou regiões diferentes gerenciem as contas específicas que têm. Os produtos nos quais as credenciais são necessárias são servidores PowerEdge, iDRAC, Compellent, sistema de rede, Série PS, Série MD e sistemas Webscale.

Também oferecemos integração do cofre de credenciais. Esse é um ótimo recurso para clientes com muitos dispositivos, pois eles podem adicionar sistemas e manter as credenciais corretas sem comprometer a segurança ou aumentar o trabalho manual. No momento, as APIs do CyberArk Conjur e os produtos CyberArk Credential Provider são compatíveis. Outros fornecedores serão adicionados. Consulte a documentação de suporte para obter a lista mais atualizada.

Dica: Visualize esses recursos no módulo *Gerenciamento de dispositivos* na [demonstração interativa](#)

28: Quais são os principais recursos do modo de manutenção?

Ocorre uma "tempestade de eventos" quando são disparados alertas de hardware em sequência, violando um limite de contagem predefinido. Nesse cenário, o Gateway de conexão segura interrompe o processamento de alertas para os dispositivos específicos que geraram os alertas. Todos os outros dispositivos continuam sendo monitorados pelo Gateway de conexão segura para alertas validados que podem gerar casos de suporte.

Além disso, os usuários agora têm a opção de habilitar manualmente a manutenção em um ou mais dispositivos do sistema. Isso pode ser usado para manutenção planejada, podendo ser implementado quando você não quiser que o Gateway de conexão segura monitore esses dispositivos. Depois que as atividades de manutenção planejadas são concluídas, você pode desabilitar manualmente o modo de manutenção para indicar que o Gateway de conexão segura retome o monitoramento.

29: A opção do gateway me permite definir as preferências de notificação por e-mail?

Sim. Suas preferências de notificação por e-mail podem ser personalizadas na interface de usuário do Gateway de conexão segura na guia Settings. Consulte os detalhes [no guia do usuário](#).

30: Quais idiomas são aceitos no painel de indicadores de gerenciamento de gateway no local?

A interface do software Gateway de conexão segura está disponível em inglês, alemão, português brasileiro, francês, espanhol, chinês simplificado e japonês. No entanto, os clientes podem escolher um de 28 idiomas para notificações automáticas por e-mail enviadas no momento de incidente de chamado. Nota: Algumas notificações por e-mail não serão traduzidas para idiomas locais devido a limitações do sistema operacional.

31: Como começo a usar as APIs REST?

Com a opção de gateway, os clientes conseguem realizar e dar suporte a seus próprios scripts personalizados com APIs REST. Faça download do guia do usuário das APIs REST em [nossa seção de documentação](#).

32: Como esse software de conectividade é usado para o APEX AIOps Infrastructure Observability (antigo CloudIQ)?

[APEX AIOps Infrastructure Observability](#) O APEX AIOps Infrastructure Observability (antigo CloudIQ) ajuda a otimizar a integridade do núcleo, da borda e da infraestrutura multicloud da Dell ao fornecer recomendações e insights por IA relacionados a integridade, segurança cibernética e sustentabilidade.

- Os principais atributos incluem: avaliações de status de integridade e risco de segurança cibernética e recomendações para correção; acompanhamento de desempenho e capacidade, detecção de anomalias e previsões; previsão de falha; monitoramento e previsão de energia e emissões; além de monitoramento de recursos de virtualização.

Nosso software de conectividade é usado exclusivamente para a transmissão de dados do sistema e de eventos do ambiente do cliente. A telemetria é transmitida com segurança para o back-end da Dell, onde é analisada pelos algoritmos de IA para APEX AIOps Infrastructure Observability.

Destaque de recurso (não relacionado à conectividade):

- No portal do Infrastructure Observability, você também pode aproveitar o AIOps Assistant, que usa IA generativa para fornecer respostas instantâneas e detalhadas, além de recomendações de solução de problemas para a infraestrutura da Dell.