

Configuration de SupportAssist pour Famille Dell Unity™

5.4

Remarques, précautions et avertissements

 **REMARQUE** : Une REMARQUE indique des informations importantes qui peuvent vous aider à mieux utiliser votre produit.

 **PRÉCAUTION : ATTENTION** vous avertit d'un risque de dommage matériel ou de perte de données et vous indique comment éviter le problème.

 **AVERTISSEMENT** : Un AVERTISSEMENT signale un risque d'endommagement du matériel, de blessure corporelle, voire de décès.

Table des matières

Chapitre 1: Introduction.....	4
À propos de ce document.....	4
Ressources supplémentaires.....	4
Avantages de SupportAssist.....	5
Options du Type de connexion pour SupportAssist.....	5
Description du fonctionnement.....	6
Chapitre 2: Conditions préalables, restrictions et configuration.....	8
Conditions préalables pour SupportAssist.....	8
Conditions préalables de SupportAssist avec la connectivité Connect Directly.....	9
Conditions préalables de SupportAssist avec la Connexion via un serveur de passerelle.....	9
Restrictions et limitations générales de SupportAssist.....	9
Comment activer et configurer SupportAssist.....	10
Configuration du workflow SupportAssist pour un nouveau système Unity.....	12
Configuration du workflow SupportAssist lorsque la fonctionnalité ESRS n'est pas configurée avant la mise à niveau.....	12
Chapitre 3: Configuration de SupportAssist.....	14
Configurer SupportAssist sur un nouveau système.....	14
Configurer SupportAssist lorsque le système Unity n'est pas initialisé.....	16
Afficher et gérer les paramètres SupportAssist.....	18

Introduction

Ce chapitre contient des informations générales sur le document, les ressources supplémentaires disponibles et une description opérationnelle de la fonctionnalité SupportAssist.

Sujets :

- [À propos de ce document](#)
- [Ressources supplémentaires](#)
- [Avantages de SupportAssist](#)
- [Options du Type de connexion pour SupportAssist](#)
- [Description du fonctionnement](#)

À propos de ce document

Ce document fournit des informations que vous pouvez utiliser pour configurer et gérer SupportAssist sur un système Unity doté de l'environnement d'exploitation (OE) version 5.3 ou supérieure. La fonctionnalité SupportAssist s'applique uniquement aux déploiements physiques.

REMARQUE : UnityVSA ne prend pas en charge SupportAssist. Vous ne pouvez utiliser Centralized ESRS que pour le support à distance. Pour plus d'informations sur Centralized ESRS, reportez-vous à l'aide en ligne Unisphere et au document *Configuration et conditions requises pour Secure Remote Service de la famille Unity*.

Ressources supplémentaires

Dans le cadre d'un effort d'amélioration, des révisions régulières des matériels et logiciels sont publiées. Par conséquent, il se peut que certaines fonctions décrites dans le présent document ne soient pas prises en charge par l'ensemble des versions des logiciels ou matériels actuellement utilisés. Pour obtenir les informations les plus récentes sur les fonctionnalités des produits, consultez les notes de mise à jour de vos produits. Si un produit ne fonctionne pas correctement ou ne fonctionne pas comme indiqué dans ce document, contactez un professionnel du support technique .

Obtenir de l'aide

Pour plus d'informations sur le support, les produits et les licences, procédez comme suit :

Informations sur les produits

Pour obtenir de la documentation sur le produit et les fonctionnalités ou les notes de mise à jour, rendez-vous sur la page de Documentation technique Unity à l'adresse dell.com/unitydocs.

Résolution des problèmes

Pour obtenir des informations relatives aux produits, mises à jour logicielles, licences et services, consultez le site Web du support (enregistrement obligatoire) à l'adresse dell.com/support. Une fois que vous êtes connecté, recherchez la page du produit appropriée.

Avantages de SupportAssist

La fonctionnalité SupportAssist intégrée aux déploiements physiques Unity fournit une connexion hautement sécurisée et distante entre votre environnement Unity et le support de Dell. Cette connexion apporte un large éventail d'avantages et de services tels que :

- des bilans de santé automatisés ;
- une surveillance prédictive de l'intégrité 24x7 ;
- l'analyse et le diagnostic des problèmes à distance ;
- une expérience améliorée du Support en ligne avec des informations exploitables, centrées sur les données et en temps réel, sur votre environnement Dell global via le tableau de bord MyService360 ;
- une fourniture à distance du service et du support de Dell ;
- CloudIQ, un tableau de bord SaaS pour la gestion Cloud qui offre une analytique intelligente sur les performances, la capacité et la configuration afin de proposer un reporting sur l'état du système et les mesures correctives.

 **REMARQUE :** La fonction SupportAssist doit être activée sur votre système de stockage pour l'envoi de données à CloudIQ.

Options du Type de connexion pour SupportAssist

SupportAssist prend en charge deux options de type de connexion via lesquelles les informations du système de stockage peuvent être envoyées au Centre de support pour le dépannage à distance :

- Connexion directe
- Connexion via un serveur de passerelle

Vous pouvez configurer l'une ou l'autre de ces options avec l'un de ces types de connectivité au service à distance :

- La connectivité entrante pour l'accès distant et l'option RSC (Remote Secure Credentials, recommandée) sont sélectionnées (paramètres par défaut). Ces paramètres permettent aux ingénieurs de support Dell agréés de dépanner votre système à distance en toute sécurité. La sélection de l'option RSC permet aux ingénieurs de support Dell autorisés de s'authentifier auprès de votre système à l'aide d'informations d'identification uniques générées par Dell. Votre administrateur système n'a pas besoin de fournir aux ingénieurs du support Dell les informations d'identification d'accès.
- La connectivité entrante pour l'accès distant est sélectionnée et l'option RSC n'est pas sélectionnée. Ces paramètres autorisent à la fois le trafic sortant et le trafic entrant pour le service à distance. Toutefois, si vous ne sélectionnez pas l'option RSC, votre administrateur système doit fournir aux ingénieurs du support Dell les informations d'identification d'accès qui permettent aux ingénieurs de support Dell autorisés de s'authentifier et de dépanner votre système à distance en toute sécurité.
- La connectivité entrante pour l'accès distant n'est pas sélectionnée. Ce paramètre autorise uniquement le trafic sortant pour le service à distance.

 **REMARQUE :** Pour activer et configurer la fonctionnalité SupportAssist, vous devez accepter le contrat de licence utilisateur final (EULA) de SupportAssist. Il est vivement recommandé d'activer la fonctionnalité SupportAssist afin de pouvoir accélérer le diagnostic et le dépannage des problèmes, et réduire le temps écoulé avant d'obtenir une solution. Si n'activez pas SupportAssist, vous devrez collecter les informations système manuellement pour aider le Support lors du dépannage et de la résolution des problèmes de votre système de stockage. En outre, la fonctionnalité SupportAssist doit être activée sur le système pour l'envoi de données à CloudIQ.

Connexion directe

L'option Connexion directe à SupportAssist s'exécute directement sur le système de stockage. Lorsque vous sélectionnez cette option, vous configurez le système de stockage pour utiliser une connexion sécurisée avec le Centre de support. Assurez-vous que les ports 443 et 8443 sont ouverts entre le système de stockage et le Centre de support. Si l'accès distant à l'aide de SSH est requis, assurez-vous que les ports 22 et 8443 sont ouverts sur le système de stockage.

Connexion via un serveur de passerelle

L'option Connexion via un serveur de passerelle pour SupportAssist nécessite la configuration d'un serveur distinct, fourni par le client, exécutant la Passerelle de connexion sécurisée (version 5.12.00.10 ou supérieure). Lorsque vous sélectionnez cette option, votre système de stockage peut être géré avec d'autres systèmes de stockage par une Passerelle de connexion sécurisée. Les systèmes de stockage se trouvent derrière une seule connexion sécurisée (centralisée) commune entre les serveurs du Centre de support et la Passerelle de connexion sécurisée hors baie. La Passerelle de connexion sécurisée est le point unique d'entrée et de sortie pour toutes les activités SupportAssist basées sur IP pour les systèmes de stockage associés à la passerelle.

REMARQUE : Ni la passerelle ESRS (version 3.x) ni SupportAssist Enterprise (version 4.y) ne sont pris en charge par SupportAssist. Par conséquent, vous ne pouvez pas spécifier une passerelle ESRS ou une adresse SupportAssist Enterprise pour activer une connexion de passerelle.

La Passerelle de connexion sécurisée est une application de solution de support à distance qui est installée sur un ou plusieurs serveurs dédiés, fournis par le client. La Passerelle de connexion sécurisée fonctionne comme un courtier de communication entre les systèmes de stockage associés et le Centre de support. Vous pouvez configurer une passerelle principale et secondaire pour SupportAssist en vue d'une haute disponibilité, en cas d'inaccessibilité de l'une des passerelles. Il est recommandé de faire résider les deux passerelles sur le même cluster afin de minimiser les interruptions en cas de basculement d'une passerelle vers l'autre.

Les serveurs proxy HTTP sont pris en charge pour les options de type Connexion directe et Connexion via une passerelle dans Unity. Les serveurs proxy SOCKS ne sont pas pris en charge. En outre, un Policy Manager n'est pas pris en charge dans Unity. Pour utiliser Policy Manager pour gérer le trafic réseau entre votre système de stockage et le Centre de support, vous devez sélectionner l'option Connexion via un serveur de passerelle pour SupportAssist. En outre, vous devez spécifier Policy Manager et, si nécessaire, un serveur proxy associé au sein de la Passerelle de connexion sécurisée.

REMARQUE : Pour plus d'informations sur la Passerelle de connexion sécurisée et Policy Manager, accédez à la page produit de la Passerelle de connexion sécurisée du [Support en ligne](#).

Pour configurer votre système de stockage afin qu'il utilise l'option Connexion via un serveur de passerelle, vous devez fournir l'adresse IPv4 (IPv6 n'est pas pris en charge) ou le nom de domaine complet de Secure Connect Gateway et vous assurer que le port 9443 est ouvert entre le système de stockage et la passerelle. Si l'accès distant à l'aide de SSH est requis, assurez-vous que les ports 22 et 8443 sont également ouverts sur le système de stockage.

REMARQUE : Les systèmes de stockage ne peuvent être ajoutés à la Passerelle de connexion sécurisée qu'à partir de Unisphere ou de l'UEMCLI. Une session distante pour Unisphere nécessite que le port 80 soit ouvert, l'UEMCLI requiert que le port 443 soit ouvert. Si le système de stockage est ajouté à partir du serveur de passerelle, il apparaîtra comme connecté mais ne pourra pas envoyer d'informations système.

Informations d'identification sécurisées à distance

L'option RSC (Remote Secure Credentials) est désactivée par défaut et SupportAssist doit être activé pour la sélectionner. La sélection de l'option RSC permet aux ingénieurs de support Dell autorisés de s'authentifier auprès de votre système à l'aide d'informations d'identification uniques générées par Dell. Votre administrateur système n'a pas besoin de fournir aux ingénieurs du support Dell les informations d'identification d'accès. Une fois le processus d'authentification réussi, l'utilisateur reçoit à la fois des rôles d'administrateur et de service lors de l'exécution des commandes UEMCLI, et le rôle de service lors de l'exécution des commandes CLI sur la baie.

Description du fonctionnement

La fonctionnalité SupportAssist fournit une connexion IP permettant au Support de recevoir les messages d'alerte et les fichiers d'erreur en provenance du système de stockage, et de procéder à un dépannage à distance, ce qui garantit une résolution rapide et efficace des problèmes.

REMARQUE : Il est vivement recommandé d'activer la fonctionnalité SupportAssist afin de pouvoir accélérer le diagnostic et le dépannage des problèmes, et réduire le temps écoulé avant d'obtenir une solution. Si n'activez pas SupportAssist, vous devrez collecter les informations système manuellement pour aider le Support lors du dépannage et de la résolution des problèmes de votre système de stockage. La fonctionnalité SupportAssist doit être activée sur le système pour l'envoi de données à CloudIQ.

SupportAssist et la sécurité

SupportAssist utilise plusieurs couches de sécurité à chaque étape du processus de connexion à distance pour que vous et le Support puissiez utiliser la solution en toute confiance :

- Toutes les notifications proviennent de votre site, jamais d'une source extérieure, et sont sécurisées grâce à l'utilisation du chiffrement AES (Advanced Encryption Standard) sur 256 bits.
- L'architecture IP s'intègre à votre infrastructure existante et préserve la sécurité de votre environnement.
- Les communications entre votre site et le Centre de support sont bilatéralement authentifiées à l'aide de certificats numériques RSA®.
- Seuls les professionnels du Service client, autorisés et authentifiés via une procédure à deux facteurs, sont habilités à télécharger les certificats numériques requis pour accéder aux notifications provenant de votre site.

Lorsque RSC (Remote Secure Credentials) est activé, le personnel du support Dell peut se connecter à distance en tant qu'utilisateur de service spécial à l'aide d'un code d'accès RSA dynamique unique à partir d'un portail back-end Dell strictement contrôlé. Le code confidentiel n'est valide que pendant une période de 30 minutes et est authentifié par les serveurs back-end Dell. Une fois le processus d'authentification réussi, l'utilisateur reçoit à la fois des rôles d'administrateur et de service lors de l'exécution des commandes UEMCLI, et le rôle de service lors de l'exécution des commandes CLI sur la baie. Toutes les activités de connexion et de déconnexion des utilisateurs distants avec le code confidentiel RSC sont consignées pour audit.

Gestion de SupportAssist

Vous pouvez gérer SupportAssist à l'aide de Unisphere, de l'API REST et de l'UEMCLI. Vous pouvez activer ou désactiver le service et modifier les paramètres d'un serveur proxy global.

La fonctionnalité SupportAssist avec Connexion directe est incorporée dans l'environnement d'exploitation (OE) du système de stockage en tant que service managé. L'implémentation de la Connexion directe comprend la fonctionnalité de haute disponibilité (HA), qui assure la surveillance de SupportAssist et est chargée de son basculement vers le processeur de stockage de secours en cas de défaillance du processeur de stockage principal. La haute disponibilité redémarre SupportAssist en cas de défaillance. L'environnement d'exploitation gère la conservation de la configuration et des certificats nécessaires au fonctionnement de SupportAssist.

La fonctionnalité SupportAssist avec Connexion via un serveur de passerelle vous permet de configurer à la fois une passerelle principale et une passerelle secondaire pour permettre la haute disponibilité (HA) au sein du cluster de la Passerelle de connexion sécurisée sur le réseau. Si la passerelle principale tombe en panne, le système Unity bascule automatiquement sur la passerelle secondaire du réseau pour la connectivité SupportAssist et CloudIQ. La configuration de la passerelle principale est obligatoire, tandis que celle de la passerelle secondaire est facultative.

SupportAssist est uniquement pris en charge sur le processeur de stockage principal lorsqu'il est en mode normal. SupportAssist n'est pas pris en charge en mode maintenance.

Communication SupportAssist

La fonctionnalité SupportAssist requiert un accès à un serveur DNS.

Si un serveur proxy global est configuré et que l'utilisateur choisit d'utiliser les paramètres de proxy globaux, SupportAssist tente d'utiliser le serveur proxy configuré pour communiquer avec les systèmes back-end du Centre de support. Si un serveur proxy global n'est pas configuré ou n'est pas sélectionné pour être utilisé, SupportAssist tente de communiquer directement avec les systèmes back-end du Centre de support.

Conditions préalables, restrictions et configuration

Ce chapitre décrit les conditions requises et restrictions de la fonctionnalité SupportAssist, ainsi que les processus de provisionnement de la fonctionnalité.

Sujets :

- Conditions préalables pour SupportAssist
- Conditions préalables de SupportAssist avec la connectivité Connect Directly
- Conditions préalables de SupportAssist avec la Connexion via un serveur de passerelle
- Restrictions et limitations générales de SupportAssist
- Comment activer et configurer SupportAssist

Conditions préalables pour SupportAssist

Pour activer SupportAssist sur le système de stockage, les conditions préalables de votre système Unity sont les suivantes :

- Environnement d'exploitation (OE) version 5.3 ou supérieure.
 - Système Unity initialisé (la clé universelle est présente).
- i** **REMARQUE :** Fonctionnalité SupportAssist initialisée sur les nouveaux systèmes Unity avec OE version 5.3 ou ultérieure, au cours du processus de fabrication. Pour les systèmes Unity en cours de mise à niveau vers OE 5.3 ou version supérieure avec Integrated ou Centralized ESRS configuré avant la mise à niveau, le système Unity est initialisé au cours du processus de mise à niveau. Toutefois, SupportAssist ne s'initialise pas si au moins l'une des conditions suivantes est remplie :
- Integrated or Centralized ESRS n'est pas configuré avant la mise à niveau vers OE 5.3 ou une version supérieure.
 - Aucune clé universelle n'est présente. Dans ce cas, une clé d'accès et un code PIN fourni par le client doivent être obtenus pour initialiser SupportAssist dans le cadre du processus manuel d'activation et de configuration de SupportAssist.
 - Si ESRS Gateway (version 3.x) ou SupportAssist Enterprise (version 4.y) est utilisé comme serveur de passerelle pour Centralized ESRS. Le serveur de la Passerelle de connexion sécurisée version 5.12.00.10 ou supérieure doit être utilisé.
 - Votre système Unity a été configuré pour Integrated ESRS, mais ne pouvait se connecter au réseau public qu'à l'aide d'un serveur proxy avant la mise à niveau.
- i** **REMARQUE :** La conversion automatique d'Integrated ESRS vers SupportAssist lors de la mise à niveau ne peut réussir que sur les systèmes Unity qui peuvent se connecter directement au réseau public.
- Au moins un serveur DNS doit être configuré sur le système de stockage.
 - Accès réseau illimité de Unity au backend du Centre de support (`esrs3-core.emc.com`) par Internet via HTTPS (pour les environnements sans proxy).
 - N'utilisez pas d'adresses IP dynamiques (DHCP) pour les composants des serveurs de la Passerelle de connexion sécurisée ou des appareils managés, sauf s'ils sont configurés avec le nom de domaine complet du serveur de la Passerelle de connexion sécurisée.
 - Le trafic réseau sur les ports 443 et 8443 est nécessaire pour la fonctionnalité SupportAssist, mais il est requis pour que le personnel du support à distance puisse effectuer les tâches de résolution des pannes à l'aide de SupportAssist.
 - Si l'accès distant à l'aide de SSH est requis, assurez-vous que les ports 22 et 8443 sont ouverts sur le système de stockage.
 - L'inspection SSL/TLS et la mise en proxy des certificats ne sont pas autorisées pour le trafic réseau de SupportAssist.
- i** **REMARQUE :** Aucune adresse IP n'est nécessaire pour une configuration SupportAssist avec un type de connexion directe. Si vous utilisez le protocole DHCP pour attribuer des adresses IP aux composants SupportAssist (serveurs de Passerelle de connexion sécurisée ou appareils managés), des adresses IP statiques doivent leur être définies. Les baux d'adresses IP qui sont utilisées par les périphériques ne doivent pas être configurés pour expirer. Il est recommandé d'attribuer des adresses IP statiques aux appareils que vous souhaitez faire gérer par SupportAssist. Pour une configuration SupportAssist avec un type de connexion via une passerelle, les noms de domaine complets peuvent être configurés au lieu d'adresses IP.

Conditions préalables de SupportAssist avec la connectivité Connect Directly

Les conditions requises suivantes sont liées à l'implémentation de SupportAssist Connect Directly :

- Le trafic réseau (HTTPS) doit être autorisé sur les ports 443 et 8443 (sortant) vers le Centre de support. L'échec de l'ouverture des deux ports peut entraîner un retard dans la résolution des problèmes avec le terminal.
- Si l'accès distant à l'aide de SSH est requis, assurez-vous que les ports 22 et 8443 sont ouverts.
- Si l'implémentation de SupportAssist inclut la connexion à un serveur proxy global pour le système de stockage, vous devez l'indiquer lorsque vous configurez la fonction SupportAssist.

Conditions préalables de SupportAssist avec la Connexion via un serveur de passerelle

Les conditions requises suivantes sont liées à SupportAssist Connect via une implémentation de passerelle :

- Le trafic réseau (HTTPS) doit être autorisé sur le port 9443 entre le système Unity et le serveur Passerelle de connexion sécurisée. En outre, le trafic réseau sur le port 443 est requis pour la fonctionnalité SupportAssist.

REMARQUE :

- Si l'accès distant à l'aide de SSH est requis, assurez-vous que les ports 22 et 8443 sont ouverts sur le système de stockage.

REMARQUE : Une session distante pour Unisphere nécessite que le port 80 soit ouvert, l'UEMCLI requiert que le port 443 soit ouvert.

- La version de l'environnement d'exploitation du serveur de la Passerelle de connexion sécurisée doit être la version 5.12.00.10 ou supérieure.
- Au moins un serveur de la Passerelle de connexion sécurisée est opérationnel et fonctionne normalement.
- Le serveur de la Passerelle de connexion sécurisée doit être configuré avec une adresse IPv4 ou FQDN.

REMARQUE : IPv6 n'est pas pris en charge.

-  **REMARQUE :** N'ajoutez ou ne supprimez jamais de système Unity manuellement à partir d'un serveur de Passerelle de connexion sécurisée. Pour ajouter ou supprimer un système de stockage à partir d'un serveur de passerelle, utilisez uniquement l'Assistant de configuration Unisphere SupportAssist. Si le système de stockage est ajouté à partir du serveur de passerelle, il apparaîtra comme connecté mais ne pourra pas envoyer d'informations système.

Restrictions et limitations générales de SupportAssist

Les restrictions et limitations suivantes s'appliquent à la fonction SupportAssist :

- Si une adresse de serveur Policy Manager est configurée pour un type de connexion **Integrated ESRS** sur le système Unity avant une mise à niveau vers Unity OE version 5.3 ou ultérieure, le paramètre Policy Manager n'est pas transféré pendant la mise à niveau. Après la mise à niveau, une erreur est consignée pour indiquer que le Policy Manager ne peut plus gérer la communication réseau entre le système Unity et les serveurs back-end.

REMARQUE : Un Policy Manager et les serveurs proxy associés sont pris en charge dans Unity OE version 5.3 pour SupportAssist avec une connexion de type **Connexion via un serveur de passerelle**. Les connexions au Policy Manager et aux serveurs proxy associés doivent être configurées via l'interface de la Passerelle de connexion sécurisée.

- Si l'option Integrated ESRS est activée avec un proxy SOCKS dans une version antérieure de Unity OE, avant une mise à niveau vers Unity OE version 5.3, la mise à niveau est bloquée par une erreur du bilan de santé préalable à la mise à niveau. Si l'option Integrated ESRS n'est pas activée, mais qu'un proxy SOCKS est configuré, la mise à niveau n'est pas bloquée. Si un serveur proxy global est configuré dans Unity OE version 5.3 ou ultérieure, il doit être de type HTTP. Si vous configurez un serveur proxy SOCKS dans Unity OE version 5.3 ou ultérieure pour la connectivité réseau externe, SupportAssist ne peut pas être activé.
- Un système Unity avec une passerelle ESRS (version 3.x) ou SupportAssist Enterprise (version 4.y) configurée pour Centralized ESRS ne peut pas être mis à niveau vers Unity OE version 5.3. Ni ESRS Gateway (version 3.x) ni SupportAssist Enterprise (version 4.y) ne sont pris en charge par Unity OE version 5.3 pour SupportAssist. SupportAssist prend uniquement en charge la Passerelle de connexion sécurisée version 5.12.00.10 ou supérieure.
- IPv6 n'est pas pris en charge. Seul IPv4 est pris en charge pour SupportAssist.

REMARQUE : Si le système Unity est configuré avec une seule adresse IP de gestion IPv6, les fonctions de SupportAssist et la connectivité de base ne fonctionnent pas. En outre, vous ne pouvez pas spécifier un serveur proxy avec une adresse IPv6 pour se connecter directement ou se connecter via un serveur de passerelle, ou des Passerelles de connexion sécurisée avec une adresse IPv6 pour les connexions de passerelle.

- Si le service SupportAssist sous-jacent rencontre un problème (l'état semble rester `unknown`) et **Connect Directly** est configuré comme **Type de connexion**, vous ne pouvez pas activer le **Type de connexion Connexion via un serveur de passerelle**.
- Lorsqu'une clé universelle a été attribuée à un système Unity lors de la fabrication ou d'une mise à niveau vers OE 5.3 et que la connexion ESRS est automatiquement mise à niveau vers SupportAssist, ou si le système a déjà activé SupportAssist lors de l'exécution d'OE 5.3 et qu'il est réinitialisé ultérieurement vers une version antérieure à OE 5.3, la mise à niveau vers SupportAssist échoue, car la clé universelle pour OE 5.3 existe déjà dans le back-end du Centre de support. Dans ce cas, le problème lié au back-end du Centre de support doit être résolu avant la mise à niveau vers OE 5.3 ou une version ultérieure.
- Lorsque Unity est connecté via une connexion de passerelle au back-end du Centre de support, il est possible que l'état d'accès distant qui s'affiche dans Unisphere soit différent du paramètre d'accès distant réel dans le back-end du Centre de support.
- Sur un système Unity configuré avec une connexion de Passerelle de connexion sécurisée, l'accès distant et les informations d'identification sécurisées à distance (RSC) cesseront de fonctionner sans notification si le serveur de Passerelle de connexion sécurisée est réinstallé.
- Une fausse indication de réussite s'affiche lors de la commutation vers une Passerelle de connexion sécurisée configurée qui ne peut pas communiquer avec le back-end du Centre de support ou le système Unity en raison du pare-feu ou du paramètre de port.
- Lorsqu'une passerelle correctement configurée existe, des erreurs de configuration de proxy trompeuses et non valides peuvent s'afficher dans une réponse associée et se connecter lorsqu'un problème se produit lorsque vous arrivez sur le serveur de la Passerelle de connexion sécurisée ou le serveur back-end du Centre de support.
- Si un problème se produit avec le serveur back-end du Centre de support ou si un problème réseau se produit entre le serveur de la Passerelle de connexion sécurisée et le serveur back-end du Centre de support, la connexion s'affiche correctement et aucune alerte n'est générée.
- Une connexion à distance active à partir du support technique Dell ne peut pas être interrompue par un utilisateur en désactivant la connexion entrante dans la page de l'interface utilisateur de SupportAssist. Cette connexion active doit être interrompue par le support technique Dell.
- Lorsque le service SupportAssist n'est pas en bon état ou qu'il est difficile de désactiver correctement la connexion, les utilisateurs peuvent lancer un nettoyage du système Unity. Ce nettoyage supprime uniquement les données du système Unity, mais pas celles des serveurs SCG ou back-end. Par conséquent, le support technique de Dell peut toujours se connecter à distance au système Unity.
- Dans une configuration de connexion directe, lors de la modification d'un paramètre de serveur proxy qui inclut l'adresse du serveur proxy, le port, le nom d'utilisateur, le mot de passe et l'activation ou la désactivation d'un serveur proxy, l'accès distant cesse de fonctionner si le paramètre proxy précédent ne fonctionne plus. Vous devez redémarrer le service SupportAssist en saisissant la commande de maintenance `svc_supportassist -r`.

REMARQUE : Pour plus d'informations sur les commandes de maintenance, reportez-vous au document *Notes techniques sur les commandes de maintenance de la gamme Dell Unity*.

- Si votre système Unity ne peut se connecter au réseau public que via un serveur proxy, la mise à niveau automatique vers SupportAssist, à partir d'Integrated ESRS, au cours d'une mise à niveau à partir de Unity OE version 5.2 ou inférieure vers Unity OE version 5.3 ou supérieure, n'est pas prise en charge et l'opération échoue.

REMARQUE : Pour plus d'informations sur ces restrictions et limitations, reportez-vous à l'article de la base de connaissances 000210339.

Comment activer et configurer SupportAssist

Dans Unisphere, vous pouvez activer et configurer SupportAssist pour un système de stockage en utilisant l'une des méthodes suivantes :

- Assistant de configuration initiale : Assistant permettant de configurer l'ensemble des paramètres du système de stockage qui est exécuté la première fois que vous accédez au système avec Unisphere.
- Page Présentation—Service pour le système de stockage accessible à partir d'Unisphere (**Système > Service > Présentation**).
- SupportAssist : Page des paramètres SupportAssist accessible à partir de Unisphere (**Paramètres > Configuration du support**).
- UEMCLI : Interface de ligne de commande qui inclut des commandes que vous pouvez exécuter sur un système via une invite depuis un hôte Microsoft Windows ou UNIX/Linux pour configurer les paramètres SupportAssist. Pour obtenir des informations sur les commandes CLI associées à SupportAssist, reportez-vous au *Guide de l'utilisateur de l'interface de ligne de commande Unisphere*.
- Serveur de l'API REST Unisphere Management : Interface de l'application qui peut recevoir des demandes d'API REST pour configurer les paramètres SupportAssist. Pour plus d'informations sur l'API REST Unisphere Management, reportez-vous au *Guide de programmation avec l'API REST Unisphere Management*.

Pour déterminer l'état de la fonction SupportAssist, dans Unisphere, accédez à **Système > Service > Présentation**. SupportAssist est activé lorsqu'une coche apparaît dans un cercle vert sous **SupportAssist**.

Voici trois exemples d'utilisation classiques pour l'activation de SupportAssist :

- Nouveau système Unity avec SupportAssist déjà initialisé lors du processus de fabrication.
 - **REMARQUE :** Si l'activation de SupportAssist via l'Assistant de configuration initiale est ignorée, elle peut être activée ultérieurement via l'une des autres méthodes précédemment décrites.
- La mise à niveau logicielle Unity d'une version antérieure à 5.3 vers la version 5.3 ou ultérieure, et Centralized ou Integrated ESRS est configuré avant la mise à niveau.
- La mise à niveau logicielle Unity d'une version antérieure à 5.3 vers la version 5.3 ou supérieure, et ESRS n'est pas configuré avant la mise à niveau.
- La mise à niveau logicielle Unity de la version 5.3.x vers la version 5.4 ou supérieure, et l'option Se connecter directement ou Se connecter via un serveur de passerelle est configurée pour SupportAssist avant la mise à niveau.
- La mise à niveau logicielle Unity de la version 5.3.x vers la version 5.4 ou supérieure et SupportAssist ne sont pas configurés avant la mise à niveau.

Si Centralized ou Integrated ESRS est activé avant la mise à niveau d'un système Unity vers la version 5.3 ou supérieure, SupportAssist est automatiquement activé et la connectivité à distance est rétablie après une mise à niveau réussie. Le type de connexion (trafic sortant uniquement ou trafic entrant et sortant) est le même qu'avant la mise à niveau. Toutefois, si le logiciel Unity est mis à niveau à partir d'une version antérieure à 5.3, Remote Secure Credentials (RSC) n'est pas activé automatiquement et, s'il est utilisé, doit être activé manuellement. Si ESRS n'est pas activé avant la mise à niveau, SupportAssist n'est pas activé dans le cadre de la mise à niveau.

Si la connexion directe ou la connexion via un serveur de passerelle est activée avant la mise à niveau d'un système Unity de la version 5.3.x vers la version 5.4 ou une version supérieure, SupportAssist est automatiquement activé et la connectivité à distance est rétablie après une mise à niveau réussie. Le type de connexion (trafic sortant uniquement ou trafic entrant et sortant) est le même qu'avant la mise à niveau. Si Remote Secure Credentials (RSC) est activé avant la mise à niveau du logiciel Unity de la version 5.3.x vers la version 5.4 ou supérieure, Remote Secure Credentials (RSC) est activé automatiquement dans le cadre de la mise à niveau. En outre, l'option RSC n'apparaît plus dans la sélection dans l'Assistant de configuration SupportAssist dans Unisphere après la mise à niveau. Toutefois, si Remote Secure Credentials (RSC) n'est pas activé avant la mise à niveau du logiciel Unity de la version 5.3.x vers la version 5.4 ou ultérieure, Remote Secure Credentials (RSC) n'est pas activé automatiquement et, s'il est utilisé, il doit être activé manuellement. Si SupportAssist n'est pas activé avant la mise à niveau, SupportAssist ne sera pas activé dans le cadre de la mise à niveau.

REMARQUE : Les bilans de santé préalables à la mise à niveau liés à SupportAssist peuvent bloquer la mise à niveau vers OE version 5.3 ou ultérieure :

- Si un serveur proxy global est configuré et qu'Integrated ESRS est activé avec le proxy de type SOCKS, un bilan de santé préalable à la mise à niveau bloque la mise à niveau. SupportAssist ne prend pas en charge les serveurs proxy SOCKS. Avant de poursuivre la mise à niveau, remplacez le type de serveur proxy par HTTP ou n'utilisez pas le serveur proxy.
- Si la passerelle Centralized ESRS est configurée avant la mise à niveau et que l'adresse de la passerelle pointe vers une passerelle ESRS (version 3.x), SupportAssist Enterprise (version 4.y) ou la Passerelle de connexion sécurisée d'une version antérieure à la version 5.12, un bilan de santé préalable à la mise à niveau bloque la mise à niveau. Avant de poursuivre la mise à niveau, mettez à niveau la Passerelle de connexion sécurisée vers la version 5.12.00.10 ou supérieure dans la passerelle, ou désactivez Centralized ESRS.

Lorsque vous activez la fonctionnalité SupportAssist sur un système de stockage, configurez les paramètres suivants :

- Contrat de licence : Le Contrat de Licence Utilisateur Final (EULA) de SupportAssist doit être accepté afin de configurer et d'utiliser SupportAssist.
- Type de connexion : Type de SupportAssist, Connexion directe ou Connexion via un serveur de passerelle, que le système de stockage utilise (sortant uniquement, sortant/entrant ou sortant/entrant avec Remote Secure Credentials ou RSC). Bien que possible, la désactivation de SupportAssist n'est pas recommandée.
- Vérification du réseau : Valide la préparation du réseau pour la configuration de SupportAssist et affiche les paramètres actuels du serveur proxy, s'il est configuré, et la case **Utiliser les paramètres proxy globaux** est cochée.
 - Proxy activé : Indique si le serveur proxy global est activé ou désactivé.
 - Protocole : protocole permettant de communiquer avec un serveur proxy utilisé pour le canal de communication. L'option disponible est HTTP (le protocole par défaut) sur le port 3128 (port par défaut).
 - Adresse IP du serveur proxy : Adresse réseau à associer au trafic du serveur proxy global.
 - Informations d'identification : nom d'utilisateur et mot de passe d'un compte utilisé pour accéder au système de serveur proxy
- (Uniquement pour les systèmes de stockage qui ne sont pas initialisés) Initialiser : L'utilisateur doit fournir une clé d'accès, obtenue à partir du site du portail de clés Dell, ainsi qu'un code PIN à 4 chiffres.
- Vérifier la configuration : Répertorie les sélections des utilisateurs SupportAssist et les résultats des opérations de configuration.
- Résultats : Indique si SupportAssist a été activé avec succès.

REMARQUE : Lorsque SupportAssist est activé, CloudIQ est sélectionné pour être activé par défaut. CloudIQ est un tableau de bord SaaS pour la gestion du Cloud qui offre une analytique intelligente sur les performances, la capacité et la configuration afin de proposer un reporting sur l'état du système et les mesures correctives.

Configuration du workflow SupportAssist pour un nouveau système Unity

L'Assistant de configuration initiale s'affiche automatiquement lorsque vous vous connectez à Unisphere et SupportAssist peut être activé directement à l'étape SupportAssist de l'Assistant.

REMARQUE : Si vous sélectionnez d'ignorer l'activation de SupportAssist dans l'Assistant, il peut être activé ultérieurement via l'une des autres méthodes suivantes :

- Page **Présentation du service** dans Unisphere
- Page des paramètres de **SupportAssist** dans Unisphere
- L'interface de ligne de commande Unisphere s'exécute sur un système au moyen d'une invite de commande depuis un hôte Microsoft Windows ou UNIX/Linux
- Serveur d'API REST Unisphere Management

Les étapes suivantes montrent le workflow dans Unisphere pour configurer SupportAssist sur un nouveau système Unity :

1. Pour le **Contrat de licence**, acceptez le contrat de licence utilisateur final (EULA) de SupportAssist.
REMARQUE : L'EULA de SupportAssist doit être accepté avant de pouvoir configurer et utiliser SupportAssist.
2. Pour **Type de connexion**, sélectionnez le type de connexion de SupportAssist : Connexion directe ou Connexion via un serveur de passerelle.
REMARQUE : La définition du type de connexion sur Connexion directe ou Connexion via un serveur de passerelle active SupportAssist. L'activation de l'accès distant permet à la fois le trafic réseau sortant et le trafic réseau entrant vers et depuis le support technique de Dell. La désactivation (désélection) de l'accès distant n'autorise que le trafic sortant vers le support de Dell. En sélectionnant Remote Secure Credentials (RSC), vous permettez au personnel autorisé des services Dell de s'authentifier auprès d'un système sans définition préalable d'un mot de passe avec le propriétaire de l'appliance. La connectivité entrante pour l'accès distant doit être activée pour sélectionner RSC.
3. Pour la **Vérification du réseau**, exécutez une vérification du réseau afin de valider la préparation du réseau pour la configuration de SupportAssist.
REMARQUE : La case **Utiliser les paramètres proxy globaux** n'est pas cochée par défaut. Si cette option est sélectionnée, les paramètres actuels du serveur proxy configuré s'affichent sous la case à cocher et sont utilisés pour la connexion SupportAssist. Toutefois, si le type de serveur proxy actuel est SOCKS, une erreur s'affiche. SupportAssist ne prend pas en charge les serveurs proxy SOCKS. Pour continuer, le serveur proxy global doit être configuré pour HTTP. Les paramètres du serveur proxy pour le système ont déjà été configurés dans le cadre de la configuration initiale du système. Vérifiez ces paramètres et apportez les modifications nécessaires.
4. Pour **Vérifier la configuration**, passez en revue les choix répertoriés et les résultats des opérations des étapes précédentes.
5. Pour **Résultats**, la case à cocher CloudIQ, qui est sélectionnée par défaut, est incluse. Sélectionnez ou désélectionnez l'Assistant, puis fermez-le.

Configuration du workflow SupportAssist lorsque la fonctionnalité ESRS n'est pas configurée avant la mise à niveau

Si la conversion de SupportAssist est bloquée lors de la mise à niveau logicielle de Unity, la connexion SupportAssist doit être activée manuellement, car SupportAssist n'est pas initialisé. L'échec de l'initialisation de SupportAssist peut s'expliquer par les raisons suivantes :

- La fonctionnalité ESRS n'était pas activée sur le système Unity avant la mise à niveau.
- La clé d'accès est perdue ou corrompue.

Les étapes suivantes illustrent le workflow dans Unisphere pour configurer SupportAssist lorsque SupportAssist n'est pas initialisé :

1. Pour le **Contrat de licence**, acceptez le contrat de licence utilisateur final (EULA) de SupportAssist.
REMARQUE : L'EULA de SupportAssist doit être accepté avant de pouvoir configurer et utiliser SupportAssist.
2. Pour **Type de connexion**, sélectionnez le type de connexion de SupportAssist : Connexion directe ou Connexion via un serveur de passerelle.
REMARQUE : La définition du type de connexion sur Connexion directe ou via une passerelle active SupportAssist. L'activation de l'accès distant permet à la fois le trafic réseau sortant et le trafic réseau entrant vers et depuis le support technique de Dell. La désactivation de l'accès distant n'autorise que le trafic sortant vers le support technique de Dell. En sélectionnant

Remote Secure Credentials (RSC), vous permettez au personnel autorisé des services Dell de s'authentifier auprès d'un système sans définition préalable d'un mot de passe avec le propriétaire du système.

3. Pour la **Vérification du réseau**, exécutez une vérification du réseau afin de valider la préparation du réseau pour la configuration de SupportAssist.
 - REMARQUE :** La case **Utiliser les paramètres proxy globaux** n'est pas cochée par défaut. Si cette option est sélectionnée, les paramètres actuels du serveur proxy configuré s'affichent sous la case à cocher et sont utilisés pour la connexion SupportAssist. Toutefois, si le type de serveur proxy actuel est SOCKS, un message d'erreur s'affiche. SupportAssist ne prend pas en charge les serveurs proxy SOCKS. Pour continuer, un serveur proxy HTTP doit être configuré à la place. Les paramètres du serveur proxy pour le système devraient déjà avoir fait l'objet d'une configuration via l'**Assistant de configuration initiale** dans le cadre de la configuration initiale du système. Vérifiez ces paramètres lors de la configuration de l'implémentation de la Connexion directe et apportez les modifications nécessaires. Si le serveur proxy n'a pas été configuré ou si des modifications doivent être apportées, accédez à **Paramètres** et sous **Configuration du support**, sélectionnez **Serveur proxy** et saisissez les informations appropriées.
4. Pour **Initialiser**, accédez au site du portail de clés Dell pour obtenir une clé d'accès.
 - REMARQUE :** La clé d'accès est générée à partir du numéro de série actuel du système Unity et d'un code PIN à 4 chiffres que vous fournissez. Si la clé d'accès et le code PIN sont corrects, patientez jusqu'à la fin de l'initialisation. Une fois l'initialisation terminée, la fenêtre **Vérifier la configuration** s'affiche.
5. Pour **Vérifier la configuration**, passez en revue les choix répertoriés et les résultats des opérations des étapes précédentes.
 - REMARQUE :** Cliquez sur **Terminer** pour passer aux **Résultats**. La connectivité est activée en quelques minutes.
6. Pour **Résultats**, la case à cocher CloudIQ, qui est sélectionnée par défaut, est incluse. Sélectionnez ou désélectionnez l'Assistant, puis fermez-le.

Configuration de SupportAssist

Ce chapitre décrit les processus permettant de configurer la fonctionnalité SupportAssist à l'aide de l'interface Unisphere.

Sujets :

- Configurer SupportAssist sur un nouveau système
- Configurer SupportAssist lorsque le système Unity n'est pas initialisé
- Afficher et gérer les paramètres SupportAssist

Configurer SupportAssist sur un nouveau système

Prérequis

REMARQUE : N'utilisez pas cette procédure si le système n'a pas été initialisé (la clé universelle n'est pas présente). Utilisez plutôt la procédure [Configurer SupportAssist lorsque le système Unity n'est pas initialisé](#).

- La version de l'environnement d'exploitation Unity OE est 5.3 ou supérieure.
- Le système est initialisé (la clé universelle est présente).
- Si votre environnement IT requiert que le système de stockage se connecte via un serveur proxy, vérifiez que le serveur proxy est de type HTTP, configuré correctement et qu'il fonctionne normalement avant de continuer.
- **REMARQUE :** Le serveur proxy SOCKS n'est pas pris en charge.
- Au moins un serveur DNS doit être configuré sur le système de stockage.
- Accès réseau illimité au backend du Centre de support (esrs3-core.emc.com) par Internet via HTTPS.
- Le trafic réseau sur les ports 443 et 8443 est nécessaire pour la fonctionnalité SupportAssist, mais il est requis pour que le personnel du support à distance puisse effectuer les tâches de résolution des pannes à l'aide de SupportAssist.
- Pour la connectivité de type Connexion via un serveur de passerelle :
 - Le trafic réseau (HTTPS) doit être autorisé sur le port 9443 entre le système Unity et le serveur Passerelle de connexion sécurisée.
 - La version de l'environnement d'exploitation de la Passerelle de connexion sécurisée doit être la version 5.12 ou supérieure.
 - Au moins un serveur de la Passerelle de connexion sécurisée est opérationnel et fonctionne normalement.
- Si l'accès distant à l'aide de SSH est requis, assurez-vous que les ports 22 et 8443 sont ouverts sur le système de stockage.

À propos de cette tâche

Pour définir la configuration initiale de SupportAssist, procédez comme suit :

Étapes

1. Si vous utilisez l'Assistant de configuration initiale, que l'étape **SupportAssist** est atteinte et que les informations SupportAssist s'affichent, passez à l'étape 5. Si vous utilisez Unisphere parce que l'étape SupportAssist a été précédemment ignorée et n'est pas disponible via l'Assistant de configuration initiale, passez à l'étape 2.
2. Sélectionnez l'icône **Paramètres**.
La fenêtre **Paramètres** s'ouvre.
3. Sélectionnez **Configuration du support**.
4. Dans la liste déroulante sous **Configuration du support**, sélectionnez **SupportAssist**.
Les informations relatives à **SupportAssist** s'affichent.
5. Cliquez sur **Configurer**.
L'Assistant **Configurer SupportAssist** s'affiche et affiche les informations sur le **Contrat de licence** SupportAssist.
6. Sélectionnez **Accepter le contrat de licence** pour accepter les termes du contrat de licence utilisateur final (EULA) de SupportAssist, puis cliquez sur **Suivant**.

L'EULA de SupportAssist doit être accepté avant de pouvoir activer et configurer SupportAssist.

REMARQUE : Une fois le contrat de licence accepté, il n'apparaît plus.

Des informations sur le **Type de connexion** s'affichent.

7. Spécifiez les options de connectivité SupportAssist appropriées que vous préférez utiliser.

Option	Description
Connexion directe	Configure le système de stockage pour utiliser une connexion sécurisée entre le système de stockage et les services Dell.  REMARQUE : Sélectionné par défaut.
Connexion via un serveur de passerelle	Le système de stockage peut être géré avec d'autres systèmes de stockage par une Passerelle de connexion sécurisée.  REMARQUE : Cette option nécessite qu'au moins un serveur distinct fourni par le client exécutant la Passerelle de connexion sécurisée (version 5.12 ou ultérieure) soit configuré et fonctionne normalement. <p>a. (Obligatoire) Spécifiez l'Adresse de passerelle principale du serveur de la Passerelle de connexion sécurisée qui est utilisé pour se connecter aux services Dell et assurez-vous que le port 9443 est ouvert entre le serveur de la Passerelle de connexion sécurisée et le système de stockage.</p> <p>b. (Obligatoire) Vous pouvez également saisir une Adresse de passerelle secondaire pour la haute disponibilité (HA) de SupportAssist. La deuxième passerelle doit être configurée dans le même cluster HA SupportAssist que l'Adresse de la passerelle principale.</p>
Connectivité entrante pour l'accès distant	Autorise à la fois le trafic sortant et le trafic entrant pour le service à distance. Si cette option n'est pas sélectionnée, seul le trafic sortant est autorisé pour le service à distance.  REMARQUE : Sélectionné par défaut.
RSC (Remote Secure Credentials - Recommandé)	Permet au personnel autorisé de Dell Technologies Services de s'authentifier sans échange de mot de passe avec l'administrateur système afin de dépanner votre système à distance en toute sécurité.  REMARQUE : Désactivé et sélectionné par défaut. Pour que cette option puisse être sélectionnée, la Connectivité entrante pour l'accès distant doit être sélectionnée.

8. Une fois que les options de connectivité SupportAssist appropriées ont été sélectionnées, cliquez sur **Suivant** pour continuer. Les informations de **Vérification du réseau** s'affichent.
9. Exécutez l'une des opérations suivantes :
- Ne cochez pas la case **Utiliser les paramètres proxy globaux**. Non sélectionné par défaut.
 - Sélectionnez **Utiliser les paramètres proxy globaux**.
 **REMARQUE :** Si cette option est sélectionnée, les paramètres globaux actuels du serveur proxy configuré s'affichent sous la case à cocher et sont utilisés pour la connexion SupportAssist. Toutefois, si le type de serveur proxy global actuel est SOCKS, une erreur s'affiche. SupportAssist ne prend pas en charge les serveurs proxy SOCKS. Pour continuer, le serveur proxy global doit être configuré pour HTTP à la place ou ne pas être utilisé si possible.
10. Cliquez sur **Suivant** pour exécuter une vérification du réseau afin de valider la préparation du réseau pour la configuration de SupportAssist. Lorsque la vérification du réseau réussit, les informations de la fenêtre **Vérifier la configuration** s'affichent.
11. Vérifiez que les sélections de SupportAssist et les résultats des opérations connexes précédentes sont corrects.
12. Si les informations de la fenêtre **Vérifier la configuration** sont correctes, cliquez sur **Terminer**. La connectivité SupportAssist doit être activée après quelques minutes et les informations des **Résultats** s'affichent avec un message de réussite. En outre, la case **Renvoyer les données système à CloudIQ** est cochée (activée) par défaut.
13. Exécutez l'une des opérations suivantes :
- Laissez la case **Renvoyer les données système à CloudIQ** cochée.
 - Décochez la case pour désactiver l'envoi de données à CloudIQ (non recommandé).
-  **REMARQUE :** CloudIQ peut être activé ou désactivé à la fin de la configuration de SupportAssist via **Paramètres > Configuration du support > CloudIQ**.
14. Cliquez sur **Fermer** pour fermer l'assistant.

Étapes suivantes

Testez toujours la connectivité après la configuration de SupportAssist. Ce processus vérifie que la connexion fonctionne et que Dell reconnaît le système. Cliquez sur **Tester** à l'un des emplacements suivants :

- **Système > Service** sous **SupportAssist**

- **Paramètres > Configuration du support > SupportAssist**

REMARQUE : Si l'état n'a pas changé après 10 minutes (le temps nécessaire pour tester la connectivité et l'état de la mise à jour), contactez le support. Pour mettre à jour l'état à partir de Inconnu, cliquez sur **Actualiser**.

Si vous devez modifier (réapprovisionner) les informations relatives à la configuration de SupportAssist, sélectionnez **Modifier**. L'assistant **Configurer SupportAssist** s'affiche pour vous permettre d'apporter les modifications nécessaires.

REMARQUE : Pour Unity avec un système d'exploitation version 5.4 ou ultérieure, ou qui a été mis à niveau de la version 5.3 vers la version 5.4, si les options **Connectivité entrante pour l'accès distant** et **RSC (Remote Secure Credentials)** ont été sélectionnées précédemment, l'option **RSC (Remote Secure Credentials)** ne s'affiche plus.

Configurer SupportAssist lorsque le système Unity n'est pas initialisé

Prérequis

REMARQUE : N'utilisez pas cette procédure pour activer et configurer SupportAssist si votre système Unity est déjà initialisé. Utilisez plutôt la procédure [Configurer SupportAssist sur un nouveau système](#).

- La version de l'environnement d'exploitation Unity OE est 5.3 ou supérieure.
- Le système n'est pas initialisé (la clé universelle n'est pas présente).
- Si votre environnement IT requiert que le système de stockage se connecte via un serveur proxy global, vérifiez que le serveur proxy est de type HTTP, configuré correctement et qu'il fonctionne normalement avant de continuer.
- Au moins un serveur DNS doit être configuré sur le système de stockage.
- Accès réseau illimité au backend du Centre de support (esrs3-core.emc.com) par Internet via HTTPS.
- Le trafic réseau sur les ports 443 et 8443 est nécessaire pour la fonctionnalité SupportAssist, mais il est requis pour que le personnel du support à distance puisse effectuer les tâches de résolution des pannes à l'aide de SupportAssist.
- Pour la connectivité de type Connexion via un serveur de passerelle :
 - Le trafic réseau (HTTPS) doit être autorisé sur le port 9443 entre le système Unity et le serveur Passerelle de connexion sécurisée.
 - La version de l'environnement d'exploitation de la Passerelle de connexion sécurisée doit être la version 5.12 ou supérieure.
 - Au moins un serveur de la Passerelle de connexion sécurisée est opérationnel et fonctionne normalement.
- Si l'accès distant à l'aide de SSH est requis, assurez-vous que les ports 22 et 8443 sont ouverts sur le système de stockage.

À propos de cette tâche

Pour configurer SupportAssist à l'aide de Unisphere, procédez comme suit :

Étapes

1. Sélectionnez l'icône **Paramètres**.
La fenêtre **Paramètres** s'ouvre.
2. Sélectionnez **Configuration du support**.
3. Dans la liste déroulante sous **Configuration du support**, sélectionnez **SupportAssist**.
Les informations relatives à **SupportAssist** s'affichent.
4. Cliquez sur **Configurer**.
L'assistant **Configurer SupportAssist** s'affiche et affiche les informations sur le **Contrat de licence** SupportAssist.
5. Sélectionnez **Accepter le contrat de licence** pour accepter les termes du contrat de licence utilisateur final (EULA) de SupportAssist, puis cliquez sur **Suivant**.

L'EULA de SupportAssist doit être accepté avant de pouvoir activer et configurer SupportAssist.

REMARQUE : Une fois le contrat de licence accepté, il n'apparaît plus.

Des informations sur le **Type de connexion** s'affichent.

6. Spécifiez les options de connectivité SupportAssist appropriées que vous préférez utiliser.

Option	Description
Connexion directe	Configure le système de stockage pour utiliser une connexion sécurisée entre le système de stockage et les services Dell.

Option	Description
	 REMARQUE : Sélectionné par défaut.
Connexion via un serveur de passerelle	<p>Le système de stockage peut être géré avec d'autres systèmes de stockage par une Passerelle de connexion sécurisée.</p> <p> REMARQUE : Cette option nécessite qu'au moins un serveur distinct fourni par le client exécutant la Passerelle de connexion sécurisée (version 5.12 ou ultérieure) soit configuré et fonctionne normalement.</p> <p>a. (Obligatoire) Spécifiez l'Adresse de passerelle principale du serveur de la Passerelle de connexion sécurisée qui est utilisé pour se connecter aux services Dell et assurez-vous que le port 9443 est ouvert entre le serveur de la Passerelle de connexion sécurisée et le système de stockage.</p> <p>b. (Obligatoire) Vous pouvez également saisir une Adresse de passerelle secondaire pour la haute disponibilité (HA) de SupportAssist. La deuxième passerelle doit être configurée dans le même cluster HA SupportAssist que l'Adresse de la passerelle principale.</p>
Connectivité entrante pour l'accès distant	<p>Autorise à la fois le trafic sortant et le trafic entrant pour le service à distance. Si cette option n'est pas sélectionnée, seul le trafic sortant est autorisé pour le service à distance.</p> <p> REMARQUE : Sélectionné par défaut.</p>
RSC (Remote Secure Credentials - Recommandé)	<p>Permet au personnel autorisé de Dell Technologies Services de s'authentifier sans échange de mot de passe avec l'administrateur système afin de dépanner votre système à distance en toute sécurité.</p> <p> REMARQUE : Désactivé et sélectionné par défaut. Pour que cette option puisse être sélectionnée, la Connectivité entrante pour l'accès distant doit être sélectionnée.</p>

7. Une fois que les options de connectivité SupportAssist appropriées ont été sélectionnées, cliquez sur **Suivant** pour continuer. Les informations de **Vérification du réseau** s'affichent.
8. Exécutez l'une des opérations suivantes :
 - Ne cochez pas la case **Utiliser les paramètres proxy globaux**. Non sélectionné par défaut.
 - Sélectionnez **Utiliser les paramètres proxy globaux**.
 -  **REMARQUE :** Si cette option est sélectionnée, les paramètres globaux actuels du serveur proxy configuré s'affichent sous la case à cocher et sont utilisés pour la connexion SupportAssist. Toutefois, si le type de serveur proxy global actuel est SOCKS, une erreur s'affiche. SupportAssist ne prend pas en charge les serveurs proxy SOCKS. Pour continuer, le serveur proxy global doit être configuré pour HTTP à la place ou ne pas être utilisé si possible.
9. Cliquez sur **Suivant** pour exécuter une vérification du réseau afin de valider la préparation du réseau pour la configuration de SupportAssist. Lorsque la vérification du réseau réussit, les informations de la fenêtre **Initialiser** s'affichent.
10. Notez le numéro de série du système affiché, puis cliquez sur le lien hypertexte **Portail de clés**.
 -  **REMARQUE :** Vous devez fournir le numéro de série du système et un code PIN à 4 chiffres pour générer une clé d'accès afin d'initialiser SupportAssist.

La page de **Support Dell** s'affiche avec un lien **Générer une clé d'accès** répertoriée sous **Liens rapides**.
11. Cliquez sur **Générer une clé d'accès**. La page **Générer une clé d'accès** s'affiche.
12. Pour **Sélectionner l'ID de produit ou le numéro de série**, saisissez le numéro de série du système affiché dans les informations **Initialiser**, puis cliquez sur l'icône **Rechercher**. Le numéro de série est validé et une ligne contenant les détails Unity s'affiche pour confirmation.
13. Sous **Créer un code PIN**, saisissez un code PIN à 4 chiffres à utiliser pour générer la clé d'accès. Le contrôle **Générer une clé d'accès** est activé.
14. Cliquez sur **Générer une clé d'accès**. Un message s'affiche indiquant qu'un e-mail a été envoyé au compte de support Dell enregistré pour le système. L'e-mail reçu doit inclure les informations suivantes sur la clé d'accès :
 - Access Key
 - Date d'expiration
15. Saisissez la clé d'accès à partir de l'e-mail reçu et le code PIN à 4 chiffres qui a été fourni pour générer la clé d'accès dans les champs d'informations **Initialiser** qui sont associés. La commande **Suivant** est activée.
16. Cliquez sur **Next**.

REMARQUE : L'exactitude de la clé d'accès et du code PIN est vérifiée. Si la clé d'accès et le code PIN sont corrects, patientez jusqu'à la fin de l'initialisation.

Une fois l'initialisation terminée avec succès, les informations **Vérifier la configuration** s'affichent.

17. Vérifiez que les sélections de SupportAssist et les résultats des opérations connexes précédentes sont corrects.

18. Si les informations de la fenêtre **Vérifier la configuration** sont correctes, cliquez sur **Terminer**.

La connectivité SupportAssist doit être activée après quelques minutes et les informations des **Résultats** s'affichent avec un message de réussite. En outre, la case **Renvoyer les données système à CloudIQ** est cochée (activée) par défaut.

19. Exécutez l'une des opérations suivantes :

- Laissez la case **Renvoyer les données système à CloudIQ** cochée.
- Décochez la case pour désactiver l'envoi de données à CloudIQ (non recommandé).

REMARQUE : CloudIQ peut être activé ou désactivé à la fin de la configuration de SupportAssist via **Paramètres > Configuration du support > CloudIQ**.

20. Cliquez sur **Fermer** pour fermer l'assistant.

Étapes suivantes

Testez toujours la connectivité après la configuration de SupportAssist. Ce processus vérifie que la connexion fonctionne et que Dell reconnaît le système. Cliquez sur **Tester** à l'un des emplacements suivants :

- **Système > Service** sous **SupportAssist**
- **Paramètres > Configuration du support > SupportAssist**

REMARQUE : Si l'état n'a pas changé après 10 minutes (le temps nécessaire pour tester la connectivité et l'état de la mise à jour), contactez le support. Pour mettre à jour l'état à partir de Inconnu, cliquez sur **Actualiser**.

Si vous devez modifier (réapprovisionner) les informations relatives à la configuration de SupportAssist, sélectionnez **Modifier**. L'assistant **Configurer SupportAssist** s'affiche pour vous permettre d'apporter les modifications nécessaires.

REMARQUE : Pour Unity avec un système d'exploitation version 5.4 ou ultérieure, ou qui a été mis à niveau de la version 5.3 vers la version 5.4, si les options **Connectivité entrante pour l'accès distant** et **RSC (Remote Secure Credentials)** ont été sélectionnées précédemment, l'option **RSC (Remote Secure Credentials)** ne s'affiche plus.

Afficher et gérer les paramètres SupportAssist

Prérequis

Le contrat de licence utilisateur final (EULA) de SupportAssist a été accepté et la configuration initiale de SupportAssist est terminée.

À propos de cette tâche

Vous pouvez afficher les paramètres de configuration et l'état actuels de SupportAssist, modifier les paramètres de configuration du **Type de connexion**, tester la connexion à votre prestataire de services et envoyer une alerte de test à votre prestataire de services. Toutes les modifications apportées à la configuration de SupportAssist sont effectuées dans l'Assistant **Configurer SupportAssist**. L'Assistant est accessible via **Paramètres > Configuration du support > SupportAssist** ou **Système > Service > Présentation > SupportAssist**.

Étapes

1. Effectuez l'une des opérations suivantes dans Unisphere pour accéder aux paramètres et à l'état de configuration SupportAssist actuels et les afficher :

- Cliquez sur **Paramètres**, puis sous **Configuration du support**, sélectionnez **SupportAssist**.
- Sous **Système**, sélectionnez **Service**.

Les paramètres de configuration actuels de SupportAssist s'affichent.

REMARQUE : Pour Unity avec un système d'exploitation version 5.4 ou ultérieure, ou qui a été mis à niveau de la version 5.3 vers la version 5.4, si les options **Connectivité entrante pour l'accès distant** et **RSC (Remote Secure Credentials)** ont été sélectionnées précédemment, l'option **RSC (Remote Secure Credentials)** ne s'affiche plus.

2. Effectuez une ou plusieurs des actions suivantes si nécessaire :

- Pour envoyer une alerte de test à votre prestataire de services pour garantir une connectivité de bout en bout, cliquez sur la commande **Tester**.

- Pour modifier les informations du **Type de connexion**, cliquez sur la commande **Modifier** dans l'onglet **Paramètres** > **Configuration du support** > **SupportAssist**, ou sur la commande **Modifier** dans **Système** > **Service** > **Présentation** > **SupportAssist**.

i **REMARQUE** : Les sélections qui s'affichent reflètent la configuration actuelle. Le type sélectionné actuel est associé à l'étiquette **(Activé)** en regard. Si vous modifiez le type pour **Connexion via un serveur de passerelle**, la même adresse ne peut pas être utilisée pour les adresses de passerelle principale et secondaire.

Une fois les modifications nécessaires apportées, passez aux informations de **Vérification du réseau**, puis cliquez sur **Suivant** pour vérifier le réseau afin de valider la préparation du réseau pour la nouvelle configuration de SupportAssist. Lorsque la vérification du réseau réussit, les informations de la fenêtre **Vérifier la configuration** s'affichent. Si les informations de la fenêtre **Vérifier la configuration** sont correctes, cliquez sur **Terminer**.

- Pour désactiver SupportAssist (non applicable via **Système** > **Service** > **Présentation** > **SupportAssist**), sélectionnez **Désactiver**. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, vous devez confirmer la sélection pour désactiver SupportAssist.
- Pour actualiser manuellement la configuration et l'état de SupportAssist (non disponible via **Paramètres** > **Configuration du support** > **SupportAssist**), cliquez sur l'icône **Actualiser**.