



BlackBerry UEM

Control y creación de informes

Administración

12.16

Contents

Control y creación de informes.....	5
Uso de los informes de panel.....	6
Cambio del tipo de gráfico.....	6
Exportación de un informe de panel a un archivo .csv.....	7
Crear notificaciones de eventos.....	8
Creación de una programación para notificaciones de eventos.....	8
Creación de una lista de distribución para notificaciones de eventos.....	8
Crear una notificación de evento.....	9
Desactivar una notificación de evento.....	9
Tipos de evento.....	10
Administración de las licencias de los dispositivos.....	13
Permisos para administrar las licencias.....	13
Consultar la información de licencia.....	13
Comunicación con la infraestructura de licencias.....	14
Estado de la licencia.....	14
Consulta de las funciones sin licencia.....	15
Cambio del periodo de advertencia de caducidad.....	15
Ver y guardar un informe de dispositivo.....	17
Exportación de informes de implementación de aplicaciones.....	18
Exportación de un informe de implementación de aplicaciones a un archivo .html.....	18
Informes de infracción de conformidad y actividad de aplicaciones de BlackBerry Dynamics.....	19
Exportación de informes de aplicaciones de BlackBerry Dynamics a un archivo .csv.....	19
Monitorización del rendimiento de las aplicaciones de BlackBerry Dynamics..	20
Activación de la supervisión de BlackBerry Work o BlackBerry Connect.....	20
Ver notificaciones de alerta de rendimiento del dispositivo.....	20
Ver una alerta de rendimiento para un único dispositivo.....	21
Monitorización del rendimiento de dispositivos Android Enterprise.....	22
Visualización de notificaciones de alerta de rendimiento para dispositivos Android Enterprise.....	22

Uso de archivos de registro.....	23
Administración de archivos de registro BlackBerry UEM.....	23
Configurar opciones de inicio de sesión global.....	23
Establecer un nivel de registro para componente de BlackBerry UEM individuales.....	25
Configuración de registro por usuario.....	25
Configuración de opciones de inicio de sesión de instancia.....	25
Modificación de la antigüedad máxima para un archivo de registro.....	26
Búsqueda de archivos de registro en un entorno local.....	26
Búsqueda de archivos de registro para BlackBerry Connectivity Node.....	27
Lectura de los archivos de registro.....	28
Lectura de los archivos de registro .csv.....	28
Lectura de los archivos de registro .txt.....	28
Niveles de archivo de registro.....	30
Uso de los archivos de registro para solucionar problemas.....	31
Presentación de las acciones de dispositivo.....	34
Ver acciones de dispositivo.....	34
Recuperación de registros del dispositivo.....	34
Obtención de los registros de dispositivos con un comando de BlackBerry UEM.....	35
Envío de archivos de registro desde BlackBerry UEM Client.....	36
Envío de archivos de registro desde el catálogo de aplicaciones de BlackBerry UEM.....	36
Registro de actividad de llamadas telefónicas y SMS/MMS para dispositivos con Android Enterprise y Samsung Knox Workspace.....	36
Registro de actividad de llamadas telefónicas y SMS/MMS en un entorno local.....	37
Registro de actividad de llamadas telefónicas y SMS/MMS para BlackBerry UEM Cloud.....	37
Resolución de problemas: archivos de registro SMS/MMS.....	37
 Auditoría de eventos en BlackBerry UEM.....	 39
Configuración de las opciones de auditoría.....	39
Visualice y filtre los eventos de auditoría de administrador.....	40
Exportación de eventos de auditoría de administrador a un archivo .csv.....	41
Exportación de eventos de auditoría de seguridad a un archivo .csv.....	41
Eliminación de los registros de auditoría.....	41
 Supervisión de BlackBerry UEM con herramientas SNMP.....	 42
Compatibilidad con las operaciones de SNMP.....	42
Requisitos del sistema: control de SNMP.....	43
Archivos MIB para BlackBerry UEM.....	43
Compilación de archivos MIB y configuración de la herramienta de administración de SNMP.....	44
Uso de SNMP para controlar componentes.....	45
Configuración del protocolo SNMP para la supervisión de componentes.....	45
 Envío de eventos del sistema a una solución de SIEM.....	 47
 Aviso legal.....	 48

Control y creación de informes

Puede crear notificaciones de eventos, generar informes desde el panel y la lista de usuarios, gestionar las licencias de los dispositivos y supervisar el rendimiento de la aplicación BlackBerry Dynamics en BlackBerry UEM.

También puede controlar el estado de BlackBerry UEM mediante los archivos de registro, los archivos de registro de auditorías y las herramientas SNMP.

Uso de los informes de panel

El panel utiliza gráficos para presentar la información de los servicios de BlackBerry UEM acerca de los usuarios y los dispositivos en el sistema. Puede utilizar el cursor para desplazarse sobre un punto de datos (por ejemplo, un sector de un gráfico circular) para ver información acerca de los usuarios o los dispositivos.

Si necesita más información, puede mostrar un informe del gráfico para consultar información detallada acerca de los usuarios o dispositivos. El número máximo de registros en un informe es de 2000. Puede generar un archivo .csv a partir de un informe y exportar el archivo para próximos análisis o fines de notificaciones de errores.

Para ver cómo se utiliza el panel, [visite nuestro canal de YouTube](#).

Para abrir y administrar una cuenta de usuario, puede hacer clic en el usuario o en el dispositivo en un informe. Cuando haya terminado con una cuenta, puede hacer clic en Atrás en la página (no en el navegador) para volver al informe.

En la siguiente tabla se describe la información que muestra cada informe de panel.

Informe de panel	Descripción
Dispositivos con y sin roaming	Una lista de usuarios con los dispositivos que se encuentran actualmente en un estado de roaming
Activaciones del dispositivo	Una representación dinámica de los dispositivos activados cada mes en la empresa a lo largo de un periodo de 12 meses, que se basa en cuándo los dispositivos se activaron inicialmente. Los números cambian para reflejar los dispositivos activados actualmente. Por ejemplo, si un dispositivo que se activó en agosto está desactivado, el número de dispositivos que se muestran en agosto se reduce en uno.
Las principales 5 aplicaciones asignadas instaladas	Las cinco aplicaciones más comunes asignadas por la empresa e instaladas en los dispositivos
Dispositivos por plataforma	Un desglose del número de dispositivos de la empresa por plataforma
Conformidad de los dispositivos	Una lista de los problemas detectados en los dispositivos con iOS o Android de su empresa
Dispositivos por última hora de contacto	El número de días que han transcurrido desde que los dispositivos contactaron por última vez con el servidor
Dispositivos por operadores	Un desglose del número de dispositivos de la empresa por proveedor de servicios
Los principales 5 modelos de dispositivo	Los cinco modelos de dispositivos móviles más comunes en la empresa

Cambio del tipo de gráfico

Puede cambiar el tipo de gráfico utilizado para representar gráficamente la información.

Haga clic en , ubicado junto a un gráfico y seleccione un tipo de gráfico de la lista desplegable.

Exportación de un informe de panel a un archivo .csv

1. Para abrir un informe, haga clic en un gráfico.
2. Para ordenar los registros basados en la columna seleccionada, haga clic en el encabezado de una columna.
3. Haga clic en **Exportar** y guarde el archivo.

Crear notificaciones de eventos

Puede configurar las notificaciones de eventos para informar a los administradores por correo electrónico sobre determinados eventos de BlackBerry UEM. Algunos ejemplos de eventos:

- Se agrega una cuenta de usuario
- Uno de los dispositivos no cumple con los requisitos
- Un dispositivo está desactivado
- Una política de TI está asignada al grupo
- El certificado de APN caducará dentro de 30 días (solo local)

Para obtener una lista completa de eventos, consulte [Tipos de evento](#).

Cada notificación de evento está asociada a una lista de distribución de correo electrónico, a una programación y a una [plantilla de correo electrónico](#). Puede crear listas de distribución que incluyen direcciones de correo electrónico individuales, destinatarios con determinadas funciones de administrador o destinatarios que pertenecen a determinados grupos. Los programas definen los días de la semana y las veces que se envían las notificaciones. Las plantillas de correo electrónico definen el contenido de las notificaciones por correo electrónico.

Creación de una programación para notificaciones de eventos

Puede configurar componentes para asociarlos a las notificaciones de eventos. Las notificaciones de eventos se envían únicamente para los eventos que ocurren durante los días y horas definidos en el programa.

1. En la barra de menú, haga clic en **Configuración > Configuración general**.
2. Haga clic en **Notificaciones de eventos**.
3. En la pestaña **Componentes de programación**, haga clic en **+**.
4. Escriba un nombre para la programación.
5. Seleccione los días de la semana a los que desee enviar notificaciones. Las notificaciones se envían únicamente para eventos que ocurren en los días seleccionados.
6. Seleccione una de las siguientes opciones:
 - Seleccione la casilla de verificación **Evento de todo el día**: las notificaciones se envían en cualquier momento.
 - Cancele la selección de la casilla de verificación **Evento de todo el día**: seleccione las horas del día en las que desea enviar las notificaciones. Las notificaciones se envían únicamente para eventos que ocurren en esas horas.
7. Haga clic en **Guardar**.

Creación de una lista de distribución para notificaciones de eventos

Puede crear listas de distribución para asociarlas a las notificaciones de eventos. Las listas de distribución pueden incluir grupos de usuarios, funciones de administrador y direcciones de correo electrónico individuales.

1. En la barra de menú, haga clic en **Configuración > Configuración general**.
2. Haga clic en **Notificaciones de eventos**.
3. En la sección **Lista de distribución**, haga clic en **+**.
4. Escriba un nombre para la lista de distribución.

5. Si desea incluir las direcciones de correo electrónico individuales, haga clic en **+** en la sección **Destinatarios del correo electrónico**, escriba una dirección de correo electrónico y haga clic en **Guardar**.
6. Si desea incluir los administradores que pertenecen a un grupo, seleccione uno o más grupos de la lista **Grupos de usuarios disponibles** y haga clic en **➔**.
7. Si desea incluir los administradores que tienen una función particular, seleccione una o más funciones de la lista **Funciones de usuario disponibles** y haga clic en **➔**.
8. Haga clic en **Agregar**.

Crear una notificación de evento

Crear una notificación de evento para alertar a los administradores sobre los eventos de BlackBerry UEM.

Antes de empezar:

- Si no desea usar el correo electrónico de notificación de evento predeterminado, [cree una plantilla de correo de notificación de evento](#).
 - [Creación de una programación para notificaciones de eventos](#).
 - [Creación de una lista de distribución para notificaciones de eventos](#).
1. En la barra de menús, haga clic en **Configuración > Configuración general**.
 2. Haga clic en **Notificaciones de eventos**.
 3. En la pestaña **Notificaciones de eventos**, haga clic en el **+**.
 4. Seleccione un tipo de evento.
 5. Haga clic en **Siguiente**.
 6. En la lista desplegable **Fecha/hora para enviar la notificación por correo electrónico**, seleccione una de las opciones siguientes:
 - **Siempre tras un evento**: las notificaciones por correo electrónico se envían siempre que se produce un evento.
 - Un programa preconfigurado en la lista.
 - **Añadir nuevo programador**: cree un calendario y haga clic en **Guardar**.
 7. En el campo **Destinatarios**, seleccione una de las opciones siguientes:
 - **Añadir nueva lista de distribución**: cree una lista de distribución y, a continuación, haga clic en **Guardar**.
 - Una lista de distribución preconfigurada.
 8. En la lista desplegable **Plantilla de correo**, seleccione la plantilla de correo que desea utilizar para la notificación de evento.
 9. En la lista desplegable **Estado**, seleccione **Activado** para activar la notificación de eventos o **Desactivado** para desactivarla.
 10. Haga clic en **Vista previa del correo electrónico** para ver el correo electrónico de notificación de eventos y la lista de direcciones de correo electrónico para los destinatarios.
 11. Haga clic en **Guardar**.

Desactivar una notificación de evento

Se puede desactivar una notificación de evento sin eliminar la notificación de eventos.

1. En la barra de menú, haga clic en **Configuración > Configuración general**.
2. Haga clic en **Notificaciones de eventos**.

3. En la columna **Tipo de notificación**, haga clic en una notificación de eventos.
4. En la lista desplegable **Estado** haga clic en **Apagado**.
5. Haga clic en **Guardar**.

Tipos de evento

Puede crear notificaciones de eventos para los siguientes tipos de eventos:

Administrador

- Cuenta del administrador bloqueada

Administración de aplicaciones

- Aplicación agregada al grupo de usuarios
- Aplicación asignada al usuario
- Aplicación eliminada del grupo de usuarios
- Aplicación eliminada del usuario
- Definición de la aplicación creada
- Definición de la aplicación eliminada
- Definición de la aplicación actualizada
- Disposición del grupo de aplicaciones actualizada
- Disposición del grupo de usuarios actualizada
- Configuración de aplicación de Android Enterprise actualizada
- Aplicación de Android Enterprise aprobada
- Nuevos permisos de aplicación de Android Enterprise
- Aplicación de Android Enterprise actualizada
- Disponibilidad de aplicación de Android Enterprise cambiada
- Error en la instalación de la aplicación de Android Enterprise
- Caducidad de la cuenta de VPP de iOS
- Comentarios de la aplicación de Android Enterprise
- Comentarios de error de la aplicación de Android Enterprise

Firma de BDMI

- Error en la firma de BDMI (solo local)

Conformidad

- Conformidad infringida
- Conformidad restaurada

BlackBerry Protect

- Navegación segura
- Mensajería segura
- Aplicación malintencionada eliminada de UEM

- Aplicación malintencionada detectada en el dispositivo
- Aplicación descargada paralelamente detectada en el dispositivo

Conectividad

- Error al enviar el correo de administrador
- Conexión de BlackBerry Infrastructure (con BlackBerry UEM Core) establecida (solo local)
- Error de conexión de BlackBerry Infrastructure (con BlackBerry UEM Core) (solo local)
- Error al acceder a BlackBerry Gatekeeping Service
- Conexión de DEP establecida
- Error de conexión de DEP
- Error de sincronización de conexión del directorio
- Conexiones de servicio para la instancia de UEM modificadas

Inscripción

- Caducidad de identificador de DEP (30 días antes de la caducidad)
- Activación completada
- Error de activación
- Desactivado

Dispositivo

- Dispositivo eliminado
- Modelo de dispositivo agregado
- Modelo de dispositivo actualizado
- Sistema operativo de dispositivo añadido
- Cambio de propiedad del dispositivo
- Comando enviado
- Comando entregado
- Permitir BlackBerry Gatekeeping Service
- Cambio de SIM
- Dispositivo Android 10 activado con controles de MDM
- Estado del dispositivo del usuario cambiado

Grupo

- Grupo creado
- Grupo eliminado
- Grupo agregado al grupo de usuarios
- Grupo agregado al usuario
- Grupo eliminado del grupo de usuarios
- Usuario eliminado del grupo

Políticas y perfiles

- Política o perfil creado
- Política o perfil eliminado

- Política o perfil enviado
- Política o perfil entregado
- Error al entregar política o perfil
- Política o perfil asignado a un grupo
- Política o perfil asignado a un usuario
- Política o perfil sin asignar al grupo
- Política o perfil sin asignar al usuario
- Almacenamiento de la firma de la política o el perfil
- Validación de la firma de la política o el perfil
- Actualización del conjunto de políticas de TI
- Actualización de metadatos

Rendimiento

- Alerta de rendimiento del dispositivo

Usuario

- Usuario creado
- Usuario eliminado

Notificación automática de Apple

- Caducidad de certificado de APN (30 días antes de la caducidad)

Licencias

- Advertencia de caducidad de la licencia

Certificados del servidor

- Caducidad del certificado

Administración de las licencias de los dispositivos

Las licencias controlan el número de dispositivos que la empresa puede activar con BlackBerry UEM y BlackBerry UEM Cloud. Algunas licencias también ofrecen a los usuarios acceso a otro software de BlackBerry, como BlackBerry Enterprise Identity y BlackBerry 2FA y las aplicaciones de BlackBerry Dynamics. Puede utilizar la página Resumen de licencias de la consola de gestión de BlackBerry UEM para:

- Consultar la información de licencia de cada tipo de licencia
- Controlar el estado de la licencia y revisar las advertencias o los errores
- Identificar y resolver los problemas de cumplimiento de licencia

Para obtener más información sobre las licencias, [consulte el contenido referente a licencias](#).

Permisos para administrar las licencias

Para gestionar las licencias de BlackBerry UEM, la cuenta de administrador que utilice deberá tener asignada una función con los permisos adecuados. Los administradores de BlackBerry UEM necesitan los permisos siguientes:

- Ver resumen de licencias
- Editar ajustes de licencias

Los administradores de BlackBerry UEM Cloud solo necesitan el permiso Ver resumen de licencias.

Las [funciones preconfiguradas](#) de BlackBerry UEM disponen de diferentes permisos activados de forma predeterminada. Las funciones de administrador de seguridad y de administrador de empresa tienen permisos de licencia.

Consultar la información de licencia

Puede consultar la información de licencias de la empresa en la página Resumen de licencias y la información de licencia de un dispositivo en los detalles de dispositivo del usuario. La consola de gestión muestra información de licencias según la última captura de pantalla del grupo de licencias en la infraestructura de licencias.

Si elimina características de los usuarios o dispositivos, o bien desactiva los dispositivos, los cambios aparecerán inmediatamente en la pestaña Dispositivo del usuario, pero no aparecerán en la página Resumen de licencias hasta que BlackBerry UEM tome una nueva instantánea del grupo de licencias en la infraestructura de licencias.

La página Resumen de licencias muestra las licencias en uso en todas las instancias locales y en la nube de su empresa. Cada tipo de licencia mostrará una advertencia cuando su caducidad se acerque. De forma predeterminada, el aviso aparece 28 días antes de que caduque la licencia. Si renueva las licencias, la nueva fecha de caducidad aparecerá en el resumen de licencias después de que las licencias existentes caduquen.

Nota: Si en la página Resumen de licencias no se muestra información de licencias, significa que la conexión a la infraestructura de licencias no está disponible.

1. En la barra de menús, haga clic en **Configuración > Licencias**.
2. Consulte la siguiente información de licencia para cada tipo de licencia:
 - Total en uso: número de licencias de servidor y basadas en identidad en uso.
 - Licencia SIM: número de licencias basadas en identidad en uso.
 - Licencia de servidor: número total de licencias de servidor, número de licencias disponibles, número de licencias en uso y fechas de caducidad de las licencias.

Después de terminar: Para consultar la información de licencia de un dispositivo, vaya a la pestaña del dispositivo adecuada de una cuenta de usuario.

Comunicación con la infraestructura de licencias

Cuando visualiza la página Resumen de licencias en la consola de gestión, la información de las licencias se basa en la última instantánea del grupo de licencias de la empresa en la infraestructura de licencias. BlackBerry UEM se pone en contacto con la infraestructura de licencias para los siguientes eventos:

Nivel	Evento	Actividad
Usuario	<ul style="list-style-type: none"> Activar o desactivar un dispositivo Agregar o eliminar una función 	<p>La información de las licencias se actualiza solo para el usuario.</p> <p>Los cambios no aparecerán en la página Resumen de licencias hasta que BlackBerry UEM tome una nueva instantánea del grupo de licencias en la infraestructura de licencias.</p>
Empresa	<ul style="list-style-type: none"> Obtener más licencias El servicio no cumple los requisitos Contacto programado (una vez al día) 	<p>El grupo de licencias se ajusta para optimizar el uso de licencias y la información de las licencias se actualiza para la empresa. Como resultado, el uso de licencias puede cambiar para tipos de licencias y usuarios.</p> <p>BlackBerry UEM toma una nueva instantánea del grupo de licencias en la infraestructura de licencias.</p>

En la página Configuración de licencias, podrá ver la hora del último contacto con la infraestructura de licencias.

Estado de la licencia

Si un problema de licencias requiere su atención, un icono de advertencia o error se muestra en la barra de menú de la consola de gestión. Si existe más de un problema, aparecerá el icono del problema más grave. Puede controlar el estado de las licencias y revisar las advertencias o los errores en la página Resumen de licencias.

Mensaje	Icono	Descripción
Infraestructura de licencias	 Aceptar	<p>BlackBerry UEM se puso en contacto correctamente con la infraestructura de licencias la última vez que intentó conectarse. Puede ver la hora del último contacto en la página Configuración de licencias.</p> <p>Este mensaje no se muestra en BlackBerry UEM Cloud.</p>
Infraestructura de licencias: no se puede conectar	 Error	<p>BlackBerry UEM no pudo ponerse en contacto con la infraestructura de licencias. Compruebe que el firewall de la empresa permita conexiones salientes a través del puerto 3101 (TCP).</p> <p>Este mensaje no se muestra en BlackBerry UEM Cloud.</p>

Mensaje	Icono	Descripción
Estado de conformidad general	 Aceptar	No hay problemas de licencias que requieran su atención.
Se encuentra en el periodo de gracia, quedan x días	 Advertencia	Si se supera el uso de uno o más tipos de dispositivo, funciones o servicios, BlackBerry UEM inicia un periodo de gracia correspondiente al servicio aplicable para darle tiempo a resolver los problemas de conformidad de licencia. El mensaje indica el número de días que quedan hasta la finalización del periodo de gracia.
No cumple los requisitos de conformidad	 Error	Si finaliza el periodo de gracia y todavía hay uno o más problemas de cumplimiento de licencia, la organización no cumple los requisitos de conformidad para el servicio aplicable.
Las licencias caducarán pronto	 Advertencia	Las licencias de prueba, suscripción o plazo caducarán pronto. Puede ver las fechas de caducidad de cada tipo de licencia.
La versión de prueba caduca en x días	 Advertencia	Cuando la empresa dispone de licencias de prueba para un solo periodo de prueba, BlackBerry UEM indica el número de días que quedan hasta que termine dicho periodo. BlackBerry UEM muestra este mensaje si la empresa solo tiene licencias de prueba.
La siguiente versión de prueba caduca en x días	 Advertencia	Cuando la empresa dispone de licencias de prueba para varios periodos de prueba, BlackBerry UEM indica el número de días que quedan hasta que termine el primer periodo. BlackBerry UEM muestra este mensaje si la empresa solo tiene licencias de prueba.

Consulta de las funciones sin licencia

Se realiza el seguimiento de las funciones sin licencia en el nivel de empresa para que pueda ver la lista de funciones sin licencia al iniciar sesión en cualquier dominio de BlackBerry UEM o inquilino de BlackBerry UEM Cloud. Cuando el servicio de UEM está en periodo de gracia o no cumple los requisitos, puede utilizar la lista de funciones sin licencia como ayuda para identificar problemas de conformidad de licencia.

1. En la barra de menús, haga clic en **Configuración > Licencias**.
2. Haga clic en **Ver la lista de funciones sin licencia** para consultar la siguiente información:
 - Tipo de activación o función con licencia: en cada fila se muestra un conjunto de funciones únicas que puede incluir el tipo de activación, la función con licencia o ambos.
 - Número de infracciones: número de dispositivos sin una licencia válida que están asociados a un conjunto de funciones.

Cambio del periodo de advertencia de caducidad

Puede cambiar el periodo de advertencia de la fecha de caducidad para personalizar cuándo desea que la consola de gestión de BlackBerry UEM muestre una advertencia que indique que las licencias caducarán próximamente.

1. En la barra de menú, haga clic en **Configuración > Licencias > Configuración de licencias**.
2. En la lista desplegable **Advertencia de caducidad de la licencia**, haga clic en el periodo de advertencia adecuado.
3. Haga clic en **Guardar**.

Ver y guardar un informe de dispositivo

Puede generar un informe de dispositivo para ver información detallada acerca de cada dispositivo asociado a BlackBerry UEM.

1. En la barra de menús, haga clic en **Usuarios > Dispositivos gestionados**.
2. Busque una cuenta de usuario.
3. En los resultados de la búsqueda, haga clic en el nombre de la cuenta de usuario.
4. Seleccione la pestaña dispositivo.
5. Haga clic en **Ver informe del dispositivo**.
6. Haga clic en **Exportar** para guardar el informe de dispositivo en un archivo en el equipo si es necesario.

Exportación de informes de implementación de aplicaciones

Puede exportar informes de implementación de aplicaciones, con la inclusión de aplicación de BlackBerry Dynamics, a un archivo .html desde la pantalla de aplicaciones en la consola de gestión. El informe incluye información acerca de las aplicaciones implementadas por BlackBerry UEM y los usuarios que tienen instaladas actualmente las aplicaciones en sus dispositivos. Por ejemplo, puede encontrar información del dispositivo de todos los usuarios que tienen una aplicación específica, incluido el ID del dispositivo, el modelo y la versión del sistema operativo y el estado de la instalación.

Puede elegir las aplicaciones que desea incluir en un informe. Cada aplicación que elija para incluir en el informe se encontrará en una sección independiente que indicará la información de la versión de la aplicación y la información del dispositivo para cada usuario que tenga la aplicación instalada.

Nota: Para los dispositivos iOS con el tipo de activación Privacidad del usuario, el informe indica todos los dispositivos que tienen la aplicación asignada. BlackBerry UEM no puede confirmar si la aplicación sigue instalada en el dispositivo cuando se genere el informe.

También puede abrir el archivo .html mediante Microsoft Excel para un análisis más detallado.

Exportación de un informe de implementación de aplicaciones a un archivo .html

1. En la barra de menú, haga clic en **Aplicaciones > Aplicaciones**.
2. Para cada aplicación que desee incluir en el informe, seleccione la casilla de verificación situada junto a la aplicación. Puede seleccionar la casilla de verificación en la parte superior de la lista aplicaciones para seleccionar todas las aplicaciones.
3. Haga clic en  y guarde el archivo.

Informes de infracción de conformidad y actividad de aplicaciones de BlackBerry Dynamics

Cuando se integra BlackBerry UEM y BlackBerry Dynamics, puede exportar datos sobre infracción de conformidad o actividad de la aplicación de BlackBerry Dynamics desde la consola de gestión. Puede utilizar esta información para tomar medidas con respecto a cualquier actividad sospechosa o inadecuada. Los informes de actividad de la aplicación incluyen datos de actividad de cada aplicación de BlackBerry Dynamics (por ejemplo, información de versión de la aplicación, fecha de activación y el último contacto con el servidor). Los informes de infracción de conformidad incluyen datos sobre infracción de conformidad de cada aplicación (por ejemplo, las reglas de la política que se han infringido y el momento en el que se ha producido la infracción).

Exportación de informes de aplicaciones de BlackBerry Dynamics a un archivo .csv

Si exporta un informe desde BlackBerry UEM Cloud, cada informe tiene un límite de 5000 registros. En un entorno local, el número predeterminado de registros es 5000. Puede [cambiar el límite en las propiedades globales de BlackBerry Dynamics](#).

1. En la barra de menús, haga clic en **Configuración > BlackBerry Dynamics > Informes**.
2. En la sección **Exportar datos a .csv**, seleccione el tipo de informe que desea exportar:
 - **Actividad de aplicaciones de BlackBerry Dynamics**
 - **Infracciones de cumplimiento de la aplicación BlackBerry Dynamics**
3. Haga clic en **Exportar** y guarde el archivo.

Monitorización del rendimiento de las aplicaciones de BlackBerry Dynamics

Puede monitorizar el rendimiento de las aplicaciones BlackBerry Work y BlackBerry Connect, y seleccionar los problemas sobre los que desea informar.

Activación de la supervisión de BlackBerry Work o BlackBerry Connect

Para habilitar la supervisión de BlackBerry Work o BlackBerry Connect, debe ajustar la configuración de la aplicación que se le asigna.

1. En la barra de menú, haga clic en **Aplicaciones**.
2. Haga clic en la aplicación de BlackBerry Work o BlackBerry Connect que desea supervisar.
3. En la pestaña BlackBerry Dynamics, en la tabla **Configuración de aplicaciones**, haga clic en el nombre de la configuración de la aplicación que desea editar.
4. En la pestaña **Informes de rendimiento**, configure una de las siguientes opciones:
 - **Habilitar informes de rendimiento**: especifique si desea controlar el rendimiento de la aplicación.
 - **Error de conexión HTTP**: especifique si desea informar de los errores de conexión HTTP entre la aplicación y los servidores de aplicaciones especificados.
 - **Tiempo de respuesta HTTP**: especifique si desea informar de las respuestas HTTP que tardan más del tiempo especificado. Introduzca las direcciones de servidor de aplicaciones que desea controlar.
 - **Código de estado HTTP**: especifique si desea informar de un código de estado HTTP especificado. Introduzca las direcciones de servidor de aplicaciones que desea controlar.
 - **No enviar informes de duración (en segundos)**: especifique la cantidad de tiempo que se debe esperar antes de enviar otro informe.
5. Haga clic en **Guardar**.

Ver notificaciones de alerta de rendimiento del dispositivo

Antes de empezar: [Activación de la supervisión de BlackBerry Work o BlackBerry Connect](#)

1. En la barra de menús, haga clic en **Auditoría y registro > Rendimiento del dispositivo**.
2. Elija un intervalo de fechas y haga clic en **Ver**.
3. En **Filtros**, haga clic en una categoría para ampliarla.
4. Seleccione los filtros que desea aplicar y haga clic en **Enviar**.
5. Si fuera necesario, realice una de las siguientes acciones:
 - Para eliminar un filtro, haga clic en **X**, ubicado junto al filtro que desee eliminar.
 - Para borrar todos los filtros, haga clic en **Borrar todo**.
6. Para exportar los resultados a un archivo .csv, haga clic en .

Ver una alerta de rendimiento para un único dispositivo

En lugar de ver una lista de alertas de rendimiento basadas en la fecha y el tipo de alerta, también puede ver todas las alertas de rendimiento de un solo dispositivo en las últimas 24 horas. Si hay alertas de rendimiento para un dispositivo, aparecerá un icono de precaución en la ficha del dispositivo y un mensaje que le indicará cuántas alertas se han detectado en el dispositivo.

Antes de empezar: [Activación de la supervisión de BlackBerry Work o BlackBerry Connect](#)

1. En la barra de menú, haga clic en **Usuarios > Dispositivos gestionados**.
2. Busque una cuenta de usuario.
3. En los resultados de la búsqueda, haga clic en el nombre de la cuenta de usuario.
4. Seleccione la pestaña del dispositivo del que desea ver las alertas. Un dispositivo con alertas de rendimiento o infracciones de la conformidad se marcará con un icono de precaución.
5. Si hay alertas de rendimiento para el dispositivo, haga clic en **Ver todo** junto al mensaje de alerta de rendimiento para ver la lista de alertas de rendimiento para ese dispositivo.

Monitorización del rendimiento de dispositivos Android Enterprise

Puede ver los registros de seguridad de los dispositivos Android Enterprise que se han activado mediante un tipo de activación Android Enterprise.

Visualización de notificaciones de alerta de rendimiento para dispositivos Android Enterprise

Antes de empezar:

Active la regla "Enviar registros de seguridad a UEM" en la política de TI asignada a los usuarios.

1. En la barra de menús, haga clic en **Auditoría y registro > Seguridad de Android**.
2. Elija un intervalo de fechas y haga clic en **Ver**.
3. En **Filtros**, haga clic en una categoría para ampliarla.
4. Seleccione los filtros que desea aplicar y haga clic en **Enviar**.
5. Si fuera necesario, realice una de las siguientes acciones:
 - Para eliminar un filtro, haga clic en la X situada junto al filtro que desee eliminar.
 - Para borrar todos los filtros, haga clic en **Borrar todo**.
6. Para buscar un usuario específico, utilice el campo **Nombre de usuario**.

Uso de archivos de registro

Puede utilizar los archivos de registro para identificar y solucionar problemas con los componentes o dispositivos BlackBerry UEM en el entorno de la empresa. Las capacidades de registro de BlackBerry UEM permiten:

- Realizar el seguimiento de la actividad de los componentes de BlackBerry UEM mediante los registros del servidor
- Enviar los datos del archivo de registro BlackBerry UEM a un servidor syslog o a un archivo de texto
- Recuperar archivos de registro de los dispositivos con Android
- Auditar la actividad de llamadas telefónicas y SMS en los dispositivos con Android

Administración de archivos de registro BlackBerry UEM

El tamaño de los archivos de registro varía en función del número de usuarios y dispositivos del entorno de BlackBerry UEM y de su nivel de actividad. Si tiene BlackBerry UEM instalado en un entorno local, se recomienda supervisar y controlar la cantidad de espacio que utilizan en el disco los archivos de registro. Para evitar que ocupen demasiado espacio de disco, puede especificar un tamaño máximo de archivo y el nivel de depuración de los archivos de registro. Las funciones para gestionar los archivos de registro no están disponibles en BlackBerry UEM Cloud.

Puede configurar los ajustes de registro en los siguientes niveles:

- Opciones de inicio de sesión global: estos ajustes se aplican a todas las instancias de BlackBerry UEM en la empresa que comparten la misma base de datos. Estos ajustes incluyen el destino de los mensajes syslog y el tamaño máximo de los archivos de registro.
- Configuración de registro por usuario: esta configuración le permite activar un registro de carga para las cuentas de usuario individuales durante un periodo de tiempo determinado con el objeto de resolver problemas.
- Opciones de inicio de sesión de instancia: estos ajustes se aplican únicamente a la instancia BlackBerry UEM que desea seleccionar y anulan la configuración general. Estos ajustes incluyen la activación de la opción de una ubicación local para los archivos de registro y el nivel de registro del archivo de registro.

Configurar opciones de inicio de sesión global

Este ajuste no está incluido en BlackBerry UEM Cloud.

1. En la barra de menú, haga clic en **Configuración > Infraestructura > Registro**.
2. Configure las siguientes opciones generales como obligatorias para el entorno de la empresa:

Configuración	Pasos
Para enrutar los eventos del sistema a un servidor syslog	Marque la casilla de verificación SysLog y especifique el nombre del host y el puerto del servidor syslog donde desea enrutar los eventos de registro de BlackBerry UEM.
Para poder especificar una ubicación en la instancia del servidor donde se almacenan los archivos de registro del componente de BlackBerry UEM	Seleccione la casilla de verificación Activar destino de archivo local .

Configuración	Pasos
Para activar el registro avanzado de la comunicación entre servidor y dispositivo para la resolución de problemas	<p>Seleccione la casilla de verificación Activar registro de carga de MDM.</p> <p>Nota: Puede elegir activar el registro de carga de MDM solo para cuentas de usuario específicas. Para obtener más información, consulte Configuración de registro por usuario.</p>
Activar registro de carga para la infraestructura de BlackBerry Dynamics.	<p>Seleccione la casilla de verificación Activar registro de carga de CAP.</p>
Activar la capacidad para auditar solo las comunicaciones UEM/SQL sin activar el registro de depuración	<p>Seleccione la casilla de verificación Activar registro de SQL.</p>
Activar el registro de las llamadas salientes de REST desde BlackBerry UEM Core	<p>Seleccione la casilla de verificación Activar registro de carga de HTTP.</p>
Para establecer un límite de tamaño máximo para los archivos de registro de componentes de BlackBerry UEM	<p>En el campo Tamaño máximo de archivo de registro, especifique el tamaño máximo en MB que cada archivo de registro puede alcanzar.</p> <p>Cuando un archivo de registro alcanza el tamaño máximo, BlackBerry UEM inicia una nueva instancia del archivo de registro.</p>
Para establecer la antigüedad máxima del archivo de registro del servidor de los archivos de registro del componente de BlackBerry UEM	<p>En el campo Antigüedad máxima del archivo de registro del servidor, especifique el número máximo de días que desea conservar los archivos de registro del servidor antes de que se eliminen.</p> <p>Si no especifica un valor, los archivos de registro no se eliminarán.</p>
Para especificar una ruta de destino de red para los archivos de registro del dispositivo Android	<p>En el campo Ubicación de la red de registro del dispositivo, especifique la ruta UNC donde desea guardar los archivos de registro de actividad que recupere de los dispositivos mediante la consola de administración.</p>
Tamaño máximo del archivo de registro de la auditoría de la aplicación del dispositivo	<p>En el campo Tamaño máximo de archivo de registro de auditoría de la aplicación del dispositivo, especifique el tamaño máximo en MB que puede alcanzar el archivo de registro de auditoría de la aplicación del dispositivo.</p>
Antigüedad máxima del archivo de registro de la auditoría de la aplicación del dispositivo	<p>En el campo Antigüedad máxima del archivo de registro de la auditoría de la aplicación del dispositivo, especifique el número máximo de días que desea conservar los archivos de registro de la auditoría de las aplicaciones del dispositivo antes de que se eliminen.</p> <p>Si no especifica un valor, los archivos de registro no se eliminarán.</p>

3. Haga clic en **Guardar**.

Establecer un nivel de registro para componente de BlackBerry UEM individuales

Para ayudar en la resolución de problemas y evitar que el rendimiento se vea afectado por el exceso de generación de archivos de registro, puede activar componentes de BlackBerry UEM individuales para que se escriban en los archivos de registro en diferentes niveles de información. Por ejemplo, puede configurar BlackBerry UEM Core para generar archivos de registro en el nivel de depuración y dejar el resto de los componentes para generar archivos de registro en el nivel de información.

1. En la barra de menús, haga clic en **Configuración > Infraestructura > Registro**.
2. Amplíe **Opciones de inicio de sesión global**.
3. En la sección **Omisión de registro de servicio**, haga clic en **+**.
4. Seleccione un componente de UEM.
5. En la lista desplegable **Nivel de registro**, seleccione un nivel de registro.
6. Haga clic en **Guardar**.

Después de terminar: Si es necesario, puede anular esta configuración. Para obtener más información, consulte [Cambiar la configuración predeterminada para instancias de BlackBerry Connectivity Node](#) y [Crear un grupo de servidores](#).

Configuración de registro por usuario

Para ayudar en la resolución de problemas y evitar que el rendimiento se vea afectado por una generación excesiva de archivos de registro, puede activar el registro de carga de MDM para cuentas de usuario específicas.

Nota: Para obtener más información sobre la activación del registro de carga de MDM para todos los usuarios, consulte [Configurar opciones de inicio de sesión global](#).

1. En la barra de menú, haga clic en **Configuración > Infraestructura > Registro**.
2. Expanda **Registro por usuario**.
3. En el campo de búsqueda **Agregar un usuario**, busque la cuenta de usuario para la que quiere activar el registro.
Puede añadir hasta 16 usuarios.
4. En la lista desplegable **Caducidad**, seleccione el periodo de tiempo en el que se permite el registro de dicho usuario.
5. Haga clic en **Guardar**.

Configuración de opciones de inicio de sesión de instancia

1. En la barra de menú, haga clic en **Configuración > Infraestructura > Registro**.
2. Amplíe la instancia del servidor que desea configurar.
3. Configure las siguientes opciones como obligatorias para el entorno de la empresa:

Configuración	Pasos
Para especificar la ubicación donde se guardan los archivos de registro del componente de BlackBerry UEM	<p>En el campo Ruta del registro de servidor, escriba la ruta donde desea guardar los archivos de registro de servidor. De forma predeterminada, los archivos de registro se guardan en <code>C:\Program Files\BlackBerry\UEM\Logs\aaaammd</code>.</p> <p>Nota: Debe seleccionar la casilla de verificación Activar destino de archivo local en la configuración de registro global para que pueda cambiar la configuración.</p>

Configuración	Pasos
Para establecer el nivel de detalle incluido en los archivos de registro	<p>En la lista desplegable Niveles de depuración de registros, seleccione una de las acciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información: escribir los mensajes de actividades diarias, advertencia y error en el archivo de registro. • Advertencia: escribir los mensajes de advertencia y error en el archivo de registro. Los mensajes de advertencia son eventos inesperados que pueden requerir que tome medidas. • Error: escribir todos los mensajes de error en el archivo de registro. Cuando aparece una condición de error, normalmente debe realizar alguna acción. • Depuración: escribir información requerida únicamente para depurar un problema. <p>De forma predeterminada el nivel de depuración se establece en Información.</p>
Para especificar la carpeta para los archivos de registro de la auditoría de la aplicación del dispositivo Android	<p>En el campo Ruta del registro de auditoría de la aplicación del dispositivo, escriba la ruta donde desea guardar los archivos de registro de la auditoría de la aplicación.</p>
Para establecer un límite de tamaño máximo para los archivos de registro de la auditoría de la aplicación del dispositivo	<p>En el campo Tamaño máximo de registro de auditoría de la aplicación, especifique el tamaño máximo en MB que puede alcanzar el registro de auditoría de la aplicación del dispositivo.</p> <p>Cuando un archivo de registro alcanza el tamaño máximo, BlackBerry UEM inicia una nueva instancia del archivo de registro.</p>

4. Haga clic en **Guardar**.

Modificación de la antigüedad máxima para un archivo de registro

1. En la barra de menú, haga clic en **Configuración > Infraestructura > Registro**.
2. Amplíe **Opciones de inicio de sesión global**.
3. Configure la antigüedad máxima del archivo de registro del servidor en días.
4. Haga clic en **Guardar**.

Búsqueda de archivos de registro en un entorno local

De forma predeterminada, un archivo de registro de un servidor se crea para cada componente de BlackBerry UEM local y se guarda diariamente en el equipo en el que se ha instalado el componente. Si instala varias instancias de BlackBerry UEM, cada equipo crea sus propios archivos de registro. BlackBerry UEM pone nombre a los archivos de registro `<server_name>_<component_identifier>_<yyyymmdd>_<log_number>.<file extension>` (por ejemplo, `BBServer01_MDAT_20140730_0001.txt`).

Los siguientes archivos de registro están disponibles en una solución BlackBerry UEM local:

- Archivos de registro de componentes que se utilizan para administrar los dispositivos con iOS, Android y Windows.

Los archivos de registro son:

- ACCS - archivos de registro de acceso de Tomcat de BlackBerry UEM Core
- AFMGR - archivos de registro de BlackBerry Affinity Manager
- BGS - archivos de registro de BlackBerry Gatekeeping Service
- BP - archivos de registro de servicio de BlackBerry Proxy
- BSG - archivos de registro de BlackBerry Secure Gateway
- CORE - archivos de registro de BlackBerry UEM Core
- DISP - archivos de registro de BlackBerry Dispatcher
- EVNT - archivos de registro de eventos de BlackBerry UEM Core
- MDAT - archivos de registro de BlackBerry MDS Connection Service
- TMCT - archivos de registro del servidor Tomcat de BlackBerry UEM Core
- UI - archivos de registro de la consola de gestión de BlackBerry UEM
- El archivo <Server_FQDN>_yyyymmdd.csv<Computer_FQDN>_yyyymmdd.csv utilizado para iniciar sesión en BlackBerry MDS Connection Service de BlackBerry UEM.

Nota: Para obtener más información sobre el archivo de registro .csv de BlackBerry MDS Connection Service, visite support.blackberry.com/community para consultar el artículo 36936.

Los archivos de registro adicionales se crean cuando se instala por primera vez BlackBerry UEM.

De forma predeterminada, estos archivos de registro se guardan en <unidad>:\Program Files\BlackBerry\UEM\Logs*<fecha o nombre de carpeta>*

- Los archivos de registro que utiliza BlackBerry Secure Connect Plus son:
 - BSCP - archivos de registro de BlackBerry Secure Connect Plus que registran datos para las conexiones con la aplicación BlackBerry Secure Connect Plus
 - BSCP-TS - archivos de registro principales de BlackBerry Secure Connect Plus que registran los datos acerca del componente de BlackBerry Secure Connect Plus
- Los archivos de registro para los registros de BBM, los de llamadas, los de PIN a PIN, los de SMS/MMS y los de videochat se guardan en formato .csv y se utilizan para auditar la actividad de la aplicación.

De forma predeterminada, los archivos de registro de auditoría de la aplicación para los dispositivos con Android y se almacenan en *C:\Program Files\BlackBerry\UEM\Logs*.

Búsqueda de archivos de registro para BlackBerry Connectivity Node

De forma predeterminada, se crean varios archivos de registro para cada BlackBerry Connectivity Node y se guardan diariamente en el equipo en el que se haya instalado BlackBerry Connectivity Node.

Los siguientes archivos de registro están disponibles en BlackBerry Connectivity Node:

- Archivos de registro de componentes que se utilizan para administrar los dispositivos con iOS, Android y Windows.

Los archivos de registro son:

- BCC - archivos de registro de BlackBerry Cloud Connector
- BCC-ACCS - archivos de registro de acceso de Tomcat de BlackBerry Connectivity Node
- BCC-TMCT - archivos de registro del servidor Tomcat de BlackBerry Connectivity Node
- BGS - archivos de registro de BlackBerry Gatekeeping Service
- BP - archivos de registro de servicio de BlackBerry Proxy
- BSG - archivos de registro de BlackBerry Secure Gateway

De forma predeterminada, estos archivos de registro se guardan en <unidad>:\Program Files\BlackBerry Connectivity Node\Logs*<fecha o nombre de carpeta>*

- Los archivos de registro que utiliza BlackBerry Secure Connect Plus son:
 - BSCP - archivos de registro de BlackBerry Secure Connect Plus que registran datos para las conexiones con la aplicación BlackBerry Secure Connect Plus
 - BSCP-TS - archivos de registro principales de BlackBerry Secure Connect Plus que registran los datos acerca del componente de BlackBerry Secure Connect Plus

Lectura de los archivos de registro

Los archivos de registro de BlackBerry UEM se guardan en dos formatos, como valores separados por comas y como archivos de texto.

Los registros de contactos y mensajes, de llamadas telefónicas, de PIN, de SMS y videochat de BlackBerry Messenger se guardan en formato CSV.

Todos los demás archivos de registro se guardan en formato TXT.

Lectura de los archivos de registro .csv

Los archivos de registro separados por comas contienen información diferente dependiendo del componente, el dispositivo o la aplicación de dispositivo para los que registren información. Un ejemplo de archivos de registro en formato .csv son los archivos de la auditoría de la aplicación del dispositivo, como el BBM o el registro de llamadas telefónicas.

Puede identificar la información contenida en los archivos de registro .csv porque cada línea de registro presenta la información de una manera simple y consistente, por ejemplo, cada línea en el archivo de registro de SMS presentará la información en el siguiente formato:

```
"Nombre.ID", "Dirección de correo electrónico", "Tipo de mensaje", "Destinatario",
"Remitente", "Cuerpo", "Fecha de envío/recepción", "Fecha de registro del
servidor", "Estado general del mensaje" ,"Comando", "UID"
```

Cada línea de un archivo de registro de teléfono, se presentaría en el siguiente formato:

```
"Nombre.ID, "Tipo de llamada", "Nombre", "Número de teléfono", "Fecha de inicio",
"Fecha de registro del servidor", "Tiempo transcurrido", "Memo", "Comando",
"UID", "Línea telefónica"
```

Lectura de los archivos de registro .txt

Los archivos de registro guardados como archivos .txt tienen dos formatos básicos:

- El primer formato es el más común y generalmente comienza con la fecha y la hora, proporcionando la información de la siguiente manera:

```
Hora y fecha, nombre de la aplicación, ID de proceso, función de registro,
componente de registro, datos estructurados, nivel de registro, mensaje
```

Por ejemplo:

```
2019-04-23T13:16:56.883+0100 - CORE {wff-thread-37} none|none [{{Correlation-
Id,b417051d-13c3-4a29-95f2-512c48b2b018}}{Method,POST}{Uri,/tomcat/startup}
{host,computer.example.com}}] - INFO Discrete snapin load finished
```

- El segundo formato, que empieza con un indicador de nivel numérico, proporciona información de la siguiente manera:

```
Nivel, fecha, subprocesso, CID, mensaje
```

Por ejemplo:

```
<#03>[30000] (09/10 00:00:00.122):{0x520} [DIAG] EVENT=Thread_report,
  THREADID=0x1390, THREADNAME="SRPReceiverHandler"
```

Puede haber alguna variación basada en el componente o en la función que se está registrando, pero todos los archivos de registro que se guardan como archivos .txt contienen la siguiente información básica.

Elemento	Descripción
Fecha o marca de hora	Una marca de hora con la forma <Fecha><Hora><diferencia horaria respecto a UTC>. El campo Fecha/Hora indica la fecha y la hora de un evento en particular. Nota: La marca de fecha y de hora es la hora del servidor local.
El nombre de host o la identificación del componente	La identificación de componentes, o el nombre de host, indica para qué componente es el archivo de registro. En algunos casos, como CORE o MDS-CS, está claro. En otros en los que se utiliza un identificador numérico, no está tan claro
Nombre de la aplicación	El nombre de la aplicación es el mismo para todos los archivos de registro y aparece como MDM.
ID de proceso o subprocesso	Representa el ID del subprocesso de Java que actualmente está registrando un mensaje. Por ejemplo: <pre>localhost-startStop-1</pre>
ID de mensaje	El ID del mensaje identifica el tipo de mensaje que se envía al archivo de registro. Es una combinación de la función y el componente que se registra con el formato <función> <componente>. Por ejemplo: <pre>admin.application.management appmgmt</pre>
Datos estructurados	Cero o más pares de valores de nombre que representan datos estructurados. Por ejemplo: <pre>[{{requestId,543ade23} {myContextInfo,runningContext}}]</pre>
Mensaje	El mensaje indica la actividad y describe la naturaleza del evento. Un mensaje podría incluir información sobre el hardware o el software, o bien sobre el problema que se está produciendo. Por ejemplo: <pre>INFO Total 2 routes, of which 2 is started.</pre>

Elemento	Descripción
Nivel	<p>El nivel de evento indica el tipo de entrada de registro. Normalmente, los eventos encajarían en una de las categorías siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ERROR = Error • WARN = Advertencia • INFO = Información <p>ENV = Entorno</p> <ul style="list-style-type: none"> • DEBUG = Depuración • Otros <ul style="list-style-type: none"> • DIAG = Diagnóstico <p>En algunos archivos de registro, el nivel aparece con un valor numérico, con el siguiente formato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • [10000] = Error • [20000] = Advertencia • [30000] = Información • [40000] = Depuración • [50000] = Otros

Niveles de archivo de registro

Nivel	Descripción
DEBUG	<p>En este nivel se especifica la información que es útil para depurar problemas de codificación. Los eventos pueden incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estados de recursos sospechosos en condiciones de error • Transiciones entre los componentes internos y externos • REST envía solicitudes a BlackBerry UEM Core • Solicitudes a Microsoft Active Directory
ERROR	<p>Este nivel especifica una condición de error que requiere que usted o un especialista de soporte técnico tome medidas. Los eventos pueden incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excepciones de codificación • Excepciones de nivel de datos • Excepciones de codificación recuperable
INFO (información)	<p>En este nivel se especifican eventos del sistema normales que los administradores o los especialistas de soporte técnico puede que deseen ver.</p> <p>Este nivel es el nivel de registro predeterminado de BlackBerry UEM.</p>

Nivel	Descripción
WARN	<p>En este nivel puede aparecer una condición de advertencia para la que podría ser necesario intervenir o bien un evento inesperado. Los eventos pueden incluir lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Datos incoherentes • Solicitudes inesperadas • Errores de autorización • Errores de autenticación

Uso de los archivos de registro para solucionar problemas

Identificador del componente	Componente de registro	Descripción
ACCS	Archivos de registro de acceso al servidor Apache Tomcat	<p>Los archivos de registro de Apache Tomcat ACCS registran todas las solicitudes de acceso a los servicios web de BlackBerry UEM.</p> <p>Puede utilizar estos archivos de registro cuando desee comprobar el éxito o error de las solicitudes de acceso a los servicios web de BlackBerry UEM.</p>
AFMGR	BlackBerry Affinity Manager	<p>BlackBerry Affinity Manager contiene información sobre la funcionalidad y el estado de conmutación por error si tiene más de un BlackBerry Affinity Manager en el entorno de la empresa.</p> <p>También puede solucionar problemas relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La conectividad entre BlackBerry UEM y BlackBerry Infrastructure • Los problemas de estado que se originan al cambiar el BlackBerry Affinity Manager activo.
CCO	BlackBerry Cloud Connector	<p>Registra datos sobre el componente de BlackBerry Cloud Connector. Puede utilizar estos archivos de registro para comprobar que BlackBerry Cloud Connector esté conectado a BlackBerry Infrastructure.</p>
BGS	BlackBerry Gatekeeping Service	<p>Puede utilizar estos archivos de registro cuando intente solucionar problemas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los dispositivos que no se pueden activar en un entorno en el que BlackBerry Gatekeeping Service está en uso • La conectividad con su BlackBerry Gatekeeping Service • La conectividad entre BlackBerry UEM y BlackBerry Infrastructure • El envío de las políticas y perfiles • La conectividad entre iOS y Android

Identificador del componente	Componente de registro	Descripción
BP	BlackBerry Proxy	Registra el tráfico de conexiones entre contenedores BlackBerry Dynamics y extremos, como un servidor Microsoft Exchange.
BSCP	BlackBerry Secure Connect Plus	<p>Registra datos sobre el componente de BlackBerry Secure Connect Plus.</p> <p>Puede utilizar estos archivos de registro para comprobar que BlackBerry Secure Connect Plus esté conectado a BlackBerry Infrastructure. Por ejemplo:</p> <pre>2015-01-19T13:17:47.540-0500 - BSCP {TcpClientConnectorNio#2} logging.feature.bscp.service logging.component.bscp.pss.bcp [{}] - DEPURACIÓN Ping recibido desde [id: 0x60bce5a3, /192.0.2.0:28231 => bcp.example.com/192.0.2.124:3101], respuesta con Pong. 2015-01-19T13:18:22.989-0500 - BSCP {ChannelPinger#1} logging.feature.bscp.service logging.component.bscp.pss.bcp [{}] - DEPURACIÓN enviando ping a [id: 0xb4a1677a, /192.0.2.0:28232 => bcp.example.com/192.0.2.124:3101]</pre>
BSCP-TS	BlackBerry Secure Connect Plus Core	<p>Registra datos para las conexiones con el cliente BlackBerry Secure Connect Plus.</p> <p>Puede utilizar estos archivos de registro para comprobar que BlackBerry Secure Connect Plus esté preparado para recibir llamadas del cliente de BlackBerry Secure Connect Plus en los dispositivos. Por ejemplo:</p> <pre>47: [14:13:21.231312][3][AsioTurnSocket-1] Conectado, host=68-171-243-141.rdns.blackberry.net 48: [14:13:21.239312][3][AsioTurnSocket-1] Creando ubicación TURN 49: [14:13:21.405121][3][AsioTurnSocket-1] asignación TURN creada</pre> <p>Utilícelos para verificar que los dispositivos estén utilizando el túnel seguro. Por ejemplo:</p> <pre>74: [10:39:45.746926][3][Tunnel-2FFEC51E] Sent: 2130.6 KB (1733), Received: 201.9 KB (1370), Running: 00:07:00.139249</pre>
BSG	BlackBerry Secure Gateway	<p>Puede utilizar estos archivos de registro cuando intente solucionar problemas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dispositivos iOS que no pueden enviar ni recibir mensajes de correo electrónico • La conectividad entre BlackBerry UEM y BlackBerry Infrastructure • Conectividad entre la BlackBerry Infrastructure y el servidor de correo Microsoft Exchange o Microsoft Office 365

Identificador del componente	Componente de registro	Descripción
CORE	BlackBerry UEM Core	<p>Puede utilizar estos archivos de registro cuando intente solucionar problemas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los servicios o las transacciones principales • Transacciones BlackBerry 2FA • La migración de datos de BES10
DISP	BlackBerry Dispatcher	<p>Puede utilizar estos archivos de registro cuando intente solucionar problemas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La conectividad entre BlackBerry UEM y BlackBerry Infrastructure
EVNT	BlackBerry UEM Core	<p>Puede utilizar estos archivos de registro para encontrar notificaciones acerca de eventos específicos en BlackBerry UEM Core.</p>
MDAT	BlackBerry MDS Connection Service	<p>Puede utilizar estos archivos de registro cuando intente solucionar problemas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los problemas de inserción de aplicaciones • Los problemas de autenticación de inserción de aplicaciones
ROUT	BlackBerry Router	<p>Puede utilizar estos archivos de registro cuando intente solucionar problemas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La instalación de BlackBerry Router • La conectividad entre BlackBerry UEM y BlackBerry Router • La conectividad entre BlackBerry UEM y BlackBerry Infrastructure • La conectividad entre BlackBerry Router y BlackBerry Infrastructure • La conectividad entre dispositivos y BlackBerry UEM <p>Nota: Los archivos de registro BlackBerry Router están disponibles solo si se ha instalado BlackBerry Router en el entorno de la empresa.</p>
TMCT	Los archivos de registro del servidor Apache Tomcat	<p>Los archivos de registro de Apache Tomcat TMCT registran todas las actividades de los servicios web de Apache Tomcat.</p> <p>Puede utilizar estos archivos de registro cuando existen problemas con la consola de gestión.</p>
Interfaz de usuario	Consola de administración	<p>Puede utilizar estos archivos de registro cuando existen problemas con la consola de gestión.</p>

Presentación de las acciones de dispositivo

Acciones que se han adoptado o están en curso en un dispositivo como resultado de los comandos que se envían desde la consola de gestión de BlackBerry UEM, tales como el bloqueo de un dispositivo, la desactivación del espacio de trabajo o la eliminación de los datos del dispositivo.

La disponibilidad de estos comandos depende del dispositivo y del tipo de activación.

El estado del comando de un dispositivo puede ser:

- Comando cancelado
- Comando completado por el dispositivo
- Comando enviado al dispositivo
- Envío de comando confirmado por el dispositivo
- Error de comando
- Comando en curso
- Notificación confirmada por el dispositivo
- Notificación enviada al dispositivo
- En cola

Ver acciones de dispositivo

1. En la barra de menús, haga clic en **Usuarios > Dispositivos gestionados**.
2. Busque una cuenta de usuario.
3. En los resultados de la búsqueda, haga clic en el nombre de una cuenta de usuario.
4. Haga clic en la pestaña del dispositivo del que desea ver las acciones del dispositivo.
5. Haga clic en **Ver acciones de dispositivo**.

Recuperación de registros del dispositivo

Puede recuperar los archivos de registro de los dispositivos a través de los métodos siguientes:

Método	Descripción	Dispositivos compatibles
Obtención de los registros de dispositivos con un comando de BlackBerry UEM	<p>En un entorno local, puede recuperar los archivos de registro de los dispositivos mediante el comando "Obtener registros del dispositivo". Se realiza una instantánea de los archivos de registro para el dispositivo cada vez que utiliza el comando para recuperarlos. Se notifica a los usuarios la capacidad de recopilar archivos de registro del sistema durante la activación del dispositivo. Asimismo, podrán recibir una nueva notificación cuando envíe el comando para recuperar los archivos de registro en función de la configuración del dispositivo. Este comando no está disponible en BlackBerry UEM Cloud.</p> <p>Los dispositivos iOS y Android deben tener el BlackBerry UEM Client instalado y los archivos de registro recuperados deben ser únicamente registros BlackBerry UEM Client.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • iOS • Android
Envío de archivos de registro desde BlackBerry UEM Client	Los usuarios de dispositivos pueden enviar por correo archivos de registro al administrador mediante el menú Ayuda de BlackBerry UEM Client.	<ul style="list-style-type: none"> • iOS • Android
Envío de archivos de registro desde el catálogo de aplicaciones de BlackBerry UEM	Los usuarios de dispositivos con Windows 10 pueden enviar por correo archivos de registro al administrador mediante el menú Ayuda de BlackBerry UEM App Catalog.	<ul style="list-style-type: none"> • Windows 10

Obtención de los registros de dispositivos con un comando de BlackBerry UEM

En un entorno local, puede utilizar un comando de BlackBerry UEM para obtener archivos de registro de los siguientes tipos de dispositivos:

- iOS
- Android

Este comando no está disponible en BlackBerry UEM Cloud.

Antes de empezar:

- Los dispositivos iOS y Android deben tener BlackBerry UEM Client instalado.
- De forma predeterminada, la función Administrador secundario no puede recuperar archivos de registro.

1. En la barra de menús, haga clic en **Usuarios > Dispositivos gestionados**.
2. Busque una cuenta de usuario.
3. En los resultados de la búsqueda, haga clic en el nombre de la cuenta de usuario.
4. Haga clic en la pestaña del dispositivo.
5. En la ventana **Gestionar dispositivos**, haga clic en **Obtener registros del dispositivo**.
6. Haga clic en **Solicitud**.

Después de terminar:

Recupere los archivos de registro del dispositivo. De forma predeterminada, los archivos de registro se guardan en C:\Program Files\BlackBerry\UEM\Logs\device_logs.

Envío de archivos de registro desde BlackBerry UEM Client

Los usuarios pueden enviar archivos de registro desde BlackBerry UEM Client para los siguientes dispositivos:

- iOS
- Android

1. En el dispositivo, toque el icono **UEM Client**.
2. Toque **Ayuda**.
3. Toque **Enviar registros** o **Informe de errores**.
4. Seleccione la cuenta de correo en el dispositivo para enviar el archivo de registro.
5. Toque **Enviar**.

Los archivos de registro iOS y Android se adjuntarán al correo como un archivo .zip

Envío de archivos de registro desde el catálogo de aplicaciones de BlackBerry UEM

Para dispositivos con Windows 10, los usuarios pueden enviar archivos de registro desde BlackBerry UEM App Catalog.

1. En el dispositivo, toque el icono **Catálogo de aplicaciones**.
2. Toque **Ayuda**.
3. Toque **Informe de errores**.
4. Seleccione la cuenta de correo en el dispositivo para enviar el archivo de registro.
5. Toque **Enviar**. Los archivos de registro se adjuntan al correo como un archivo .zip.

Registro de actividad de llamadas telefónicas y SMS/MMS para dispositivos con Android Enterprise y Samsung Knox Workspace

Puede registrar y revisar la actividad de llamadas telefónicas y SMS/MMS para dispositivos con Android Enterprise y Samsung Knox Workspace. BlackBerry UEM puede registrar esta actividad para dispositivos que están activados con "Solo espacio de trabajo (Premium)", "Trabajo y personal: control total (Premium)" "Trabajo y personal: control total (Samsung Knox)" y "Solo espacio de trabajo (Samsung Knox)".

BlackBerry UEM almacena archivos de registro .csv separados tanto para llamadas telefónicas como para SMS/MMS. BlackBerry UEM pone nombre a los archivos de registro *<nombre del servidor>_<identificador del componente>_<versión de definición de evento>_<aaaammdd>_<número de registro>.<extensión de archivo>* (por ejemplo, BBServer01_phone_1.0_20160730_0001.csv).

En un entorno local, la ubicación del archivo de registro predeterminado es: *<unidad>:\Program Files\BlackBerry\UEM\Logs\<fecha o nombre de carpeta>*. En BlackBerry UEM Cloud, BlackBerry Connectivity Node almacena los archivos de registro. La ubicación predeterminada es: *<unidad>:\Program Files\BlackBerry Connectivity Node\Logs\Device Logs*.

Consulte [Uso de archivos de registro](#) para obtener información sobre cómo buscar y leer los archivos de registro.

Registro de actividad de llamadas telefónicas y SMS/MMS en un entorno local

En un entorno local, solo necesita establecer las reglas de políticas de TI adecuadas para registrar la actividad de SMS/MMS y del teléfono.

1. En la barra de menú, haga clic en **Políticas y perfiles**.
2. Haga clic en **Política > Políticas de TI**.
3. Haga clic en **+**.
4. Haga clic en la política de TI que se aplica al dispositivo.
5. Haga clic en **✎**.
6. En la pestaña **Android**, seleccione las reglas de política de TI para las actividades que desee registrar.
 - Enviar registros de SMS/MMS a UEM
 - Enviar registros del teléfono a UEM
7. Haga clic en **Guardar**.

Registro de actividad de llamadas telefónicas y SMS/MMS para BlackBerry UEM Cloud

Antes de empezar: Para registrar la actividad de SMS/MMS y llamadas telefónicas para BlackBerry UEM Cloud, debe instalarse BlackBerry Connectivity Node.

1. En la barra de menús, haga clic en **Configuración**.
2. Haga clic en **Integración externa > Configuración de BlackBerry Connectivity Node**.
3. Haga clic en **☰**.
4. Seleccione **Anular configuración de registro**.
5. Seleccione **Activar registros de auditoría de aplicaciones del dispositivo**.
6. Especifique el **tamaño máximo del archivo de registro de auditoría de aplicaciones del dispositivo**.
Cuando el tamaño del archivo de registro alcance el tamaño especificado, el dispositivo enviará el archivo de registro a BlackBerry Connectivity Node
7. Especifique **la antigüedad máxima del archivo de registro de auditoría de aplicaciones del dispositivo**
Cuando el archivo de registro alcance la antigüedad especificada, el dispositivo enviará el archivo de registro a BlackBerry Connectivity Node
8. Haga clic en **Guardar**.
9. En la barra de menú, haga clic en **Políticas y perfiles**.
10. Haga clic en **Política > Políticas de TI**.
11. Haga clic en **+**.
12. Haga clic en la política de TI que se aplica al dispositivo.
13. Haga clic en **✎**.
14. En la pestaña **Android**, seleccione las reglas de política de TI para las actividades que desee registrar.
 - Enviar registros de SMS/MMS al BlackBerry Connectivity Node
 - Enviar registros del teléfono al BlackBerry Connectivity Node
15. Haga clic en **Guardar**.

Resolución de problemas: archivos de registro SMS/MMS

Los archivos de registro no contienen mensajes SMS/MMS enviados

Causa

En la política de TI para los dispositivos con Android de su empresa, las opciones "Permitir funciones de RCS" y "Enviar registros de SMS/MMS a UEM" están seleccionadas, y los servicios Rich Communication (RCS) son compatibles con el operador de su empresa.

Solución

Deseleccione la opción Permitir funciones de RCS de la política de TI de su empresa y reinicie el dispositivo afectado o detenga e inicie la aplicación de mensajes SMS del dispositivo.

Auditoría de eventos en BlackBerry UEM

Si BlackBerry UEM está instalado en un entorno local, BlackBerry UEM conserva los eventos de auditoría de seguridad y administrador en archivos de registro que puede utilizar para investigar cualquier acción de los administradores y las interacciones entre BlackBerry UEM y los dispositivos.

BlackBerry UEM registra todas las acciones que realizan los administradores en la consola de administración y las muestra en la pantalla de auditoría. Puede filtrar la lista de acciones para que solo se muestren las acciones que son relevantes en su investigación. Para el análisis más detallado o para la generación de informes, puede exportar la lista filtrada a un archivo .csv.

Puede exportar eventos de auditoría de seguridad a un archivo .csv en la pantalla de configuración de auditoría. Los eventos de auditoría de seguridad incluyen las acciones del servidor como la entrega de los comandos o políticas, el inicio o la detención de una instancia de BlackBerry UEM, la iniciación o la rescisión de canales de confianza, el estado de validación del certificado y los cambios de la configuración de la auditoría. En la pantalla de configuración de auditoría, puede elegir los tipos de eventos de seguridad que desea registrar en el archivo de registro. Para algunos eventos, puede elegir si desea registrar el evento en función de si se completa correctamente o no se completa.

BlackBerry UEM Cloud no es compatible con la visualización y la exportación de eventos de auditoría de seguridad y administrador.

Configuración de las opciones de auditoría

Puede activar o desactivar la auditoría de eventos de seguridad o administrador en BlackBerry UEM. Si la auditoría está activada, podrá elegir cuánto tiempo desea conservar los registros, el número de resultados que se mostrarán y cuándo eliminar los registros antiguos. Si la auditoría está desactivada, se borrarán todos los registros.

Esta función no es compatible con BlackBerry UEM Cloud.

Nota: La activación de la auditoría de eventos de seguridad requiere numerosos recursos de base de datos. Utilice la [calculadora de rendimiento de UEM](#) para determinar los recursos necesarios.

1. En la barra de menús, haga clic en **Configuración > Infraestructura > Configuración de auditoría**.
2. En el panel derecho, haga clic en .
3. En la sección **Configuración de auditoría de eventos de administrador**, lleve a cabo una de las siguientes acciones:

Tarea	Pasos
Active la auditoría de eventos de administrador	<ol style="list-style-type: none">a. En el campo Auditoría de eventos de administrador, haga clic en Activado.b. En el campo Retención de registro de auditoría de administrador, escriba el número máximo de días que desea mantener un registro.c. En el campo Número máximo de registros, escriba el número máximo de registros que desea que se muestren en la interfaz de usuario. Si el número de registros supera este valor, el administrador debe acortar el intervalo de fechas o seleccionar una categoría para reducir el número de registros.d. En el campo Hora de eliminación diaria (UTC), seleccione la hora en la que desea que se eliminen los registros.

Tarea	Pasos
Desactive la auditoría de eventos de administrador y depure todos los registros	<ol style="list-style-type: none"> a. En el campo Auditoría de eventos de administrador, haga clic en Desactivado.

4. En la sección **Configuración de auditoría de eventos de seguridad**, lleve a cabo una de las siguientes acciones:

Tarea	Pasos
Active la auditoría de eventos de seguridad	<ol style="list-style-type: none"> a. En el campo Auditoría de eventos de seguridad, haga clic en Activado. b. En el campo Retención de registro de auditoría de seguridad, escriba el número máximo de días que desea mantener un registro. c. En el campo Hora de eliminación diaria (UTC), seleccione la hora en la que desea que se eliminen los registros antiguos. d. Para detener la auditoría de un evento de seguridad, haga clic en X junto al tipo de evento. e. Para agregar eventos de seguridad para auditar, haga clic en +. Seleccione los eventos y haga clic en Agregar. f. Opcionalmente, si hay disponible una lista desplegable en la columna Configuración junto a un tipo de evento, seleccione la condición para registrar el evento.
Desactive la auditoría de eventos de seguridad y depure todos los registros	<ol style="list-style-type: none"> a. En el campo Auditoría de eventos de seguridad, haga clic en Desactivado.

5. Haga clic en **Guardar**.

Después de terminar:

- Reinicie el servicio de BlackBerry UEM Core en cada equipo que aloje una instancia de BlackBerry UEM.
- Vuelva a iniciar sesión en la consola de gestión.

Visualice y filtre los eventos de auditoría de administrador

La siguiente tarea es únicamente para ver y filtrar el registro de auditoría de eventos del administrador. Para ver el registro de eventos de auditoría de seguridad, consulte [Exportación de eventos de auditoría de seguridad a un archivo .csv](#). BlackBerry UEM Cloud no es compatible con esta función.

1. En la barra de menús, haga clic en **Auditoría y registro > Auditoría de sistema**.
2. Haga clic en **Editar**.
3. Seleccione una categoría y el intervalo de fechas. Haga clic en **Enviar**.
4. En **Filtros**, haga clic en una categoría para ampliarla. **Note:** En la categoría de **funciones**, se mostrará una función correspondiente a las aplicaciones de trabajo si un usuario accede a las aplicaciones de trabajo desde

su dispositivo. La función de aplicaciones de trabajo no es una función existente, se asigna de forma dinámica para agregar el conjunto mínimo de permisos para acceder a las aplicaciones de trabajo del usuario.

5. Seleccione los filtros que desea aplicar y haga clic en **Enviar**.
6. Opcionalmente, en el panel de la derecha, haga clic en . Seleccione las columnas que desea ver.
7. Si fuera necesario, realice una de las siguientes acciones:
 - Para eliminar un filtro, haga clic en **X**, ubicado junto al filtro que desee eliminar.
 - Para borrar todos los filtros, haga clic en **Borrar todo**.

Después de terminar: En caso necesario, [Exportación de eventos de auditoría de administrador a un archivo .csv](#)

Exportación de eventos de auditoría de administrador a un archivo .csv

Al exportar el archivo de eventos de auditoría de administrador a un archivo .csv, dicho archivo incluye los datos que filtró. BlackBerry UEM Cloud no es compatible con esta función.

1. En la barra de menús, haga clic en **Auditoría y registro > Auditoría de sistema**.
2. Si fuera necesario, en el panel izquierdo, filtre el registro de auditoría para ver solo los datos que desee incluir en el archivo .csv.
3. Haga clic en  y guarde el archivo.

Exportación de eventos de auditoría de seguridad a un archivo .csv

Al exportar el archivo de eventos de auditoría de seguridad a un archivo .csv, dicho archivo incluye todos los eventos de seguridad registrados. BlackBerry UEM Cloud no es compatible con esta función.

1. En la barra de menú, haga clic en **Configuración > Infraestructura > Configuración de auditoría**.
2. En la sección **Configuración de auditoría eventos de seguridad**, haga clic en **Exportar** y guarde el archivo.

Eliminación de los registros de auditoría

Puede eliminar los registros de auditoría antes de la próxima eliminación diaria. BlackBerry UEM Cloud no es compatible con esta función.

1. En la barra de menú, haga clic en **Configuración > Infraestructura > Configuración de auditoría**.
2. En la sección **Configuración de auditoría de eventos de administrador** o **Configuración de auditoría de eventos de seguridad**, haga clic en **Eliminar**.
3. Haga clic en **Eliminar**.

Supervisión de BlackBerry UEM con herramientas SNMP

Si tiene BlackBerry UEM instalado en un entorno local, puede utilizar herramientas SNMP de terceros para supervisar la actividad de diversos componentes de BlackBerry UEM. El control de SNMP requiere un servicio SNMP y una herramienta de administración de SNMP. Ejecute el servicio SNMP en los equipos que alojan BlackBerry UEM. El servicio SNMP, ubicado en los Servicios de Windows, incluye un agente de SNMP que recopila los datos de los componentes de BlackBerry UEM.

Puede utilizar una herramienta de administración de SNMP (por ejemplo, un navegador MIB) para ver y analizar los datos que se reciben del agente. La herramienta de administración suele incluir una herramienta de administración de capturas de SNMP que se utiliza para recuperar e interpretar los mensajes de capturas del agente. La herramienta de administración se puede instalar en el equipo que aloja BlackBerry UEM o en uno aparte.

Existen dos lugares donde puede configurar SNMP:

- Para supervisar BlackBerry UEM Core, BlackBerry Secure Connect Plus, BlackBerry Secure Gateway y BlackBerry Cloud Connector, configure SNMP en la consola de gestión. Consulte [Configuración del protocolo SNMP para la supervisión de componentes](#).
- Para controlar los componentes de conectividad de la empresa de BlackBerry UEM, puede configurar el servicio SNMP.

De forma predeterminada, la herramienta de administración muestra el OID de una condición, que es una secuencia de números enteros que identifican un valor de clase en una jerarquía de clases. Todos los OID SNMP y las capturas de SNMP para BlackBerry UEM empiezan con un valor de clase de 1.3.6.1.4.1.3530.8. Un sufijo (por ejemplo, 25.1.1), identifica de forma exclusiva cada valor OID.

MIB especifica las condiciones que controla el agente SNMP. MIB es una base de datos que define y describe las variables y los datos de la administración de los componentes de BlackBerry UEM, incluido lo que representa cada valor de captura de SNMP. MIB determina los tipos de datos que el servicio SNMP puede recopilar acerca de los componentes. Al configurar el control de SNMP, puede utilizar la herramienta de administración para compilar la base de datos MIB.

Para obtener más información acerca de la seguridad de red para SNMP, visite support.microsoft.com.

La supervisión de BlackBerry UEM utilizando las herramientas SNMP no es compatible con BlackBerry UEM Cloud.

Compatibilidad con las operaciones de SNMP

Puede utilizar operaciones de SNMP para recopilar datos del agente SNMP que se ejecuta en los equipos donde se instala BlackBerry UEM. BlackBerry UEM es compatible con las siguientes operaciones de SNMP:

Operación	Descripción
Obtener	Recupera el valor de un elemento MIB específico.
Get next	Recupera el valor y el OID de los elementos en el orden de aparición en el archivo MIB.
Captura	Envía mensajes de captura de SNMP del agente de SNMP a la herramienta de administración de capturas de SNMP. Los mensajes de captura de SNMP contienen datos acerca de las acciones concretas que realiza un componente de BlackBerry UEM.

Requisitos del sistema: control de SNMP

Elemento	Requisito
Compatibilidad con componentes de BlackBerry UEM	<p>Puede configurar el control de SNMP para los siguientes componentes de BlackBerry UEM:</p> <ul style="list-style-type: none">• BlackBerry Affinity Manager• BlackBerry Cloud Connector• BlackBerry Dispatcher• BlackBerry MDS Connection Service• BlackBerry Router• BlackBerry Secure Connect Plus• BlackBerry Secure Gateway• BlackBerry UEM Core <p>Otros componentes de BlackBerry UEM no son compatibles con el control de SNMP.</p>
Herramienta de administración de SNMP	<p>Si la herramienta de administración no incluye un compilador de MIB, instale un compilador de MIB en el equipo que aloja dicha herramienta.</p> <p>Si desea que el servicio SNMP envíe mensajes de captura para informar sobre la actividad del servidor, compruebe que la herramienta de administración incluye una herramienta de administración de capturas de SNMP. También puede instalar una herramienta de administración de capturas de SNMP independiente en un equipo que aloja BlackBerry UEM o en un equipo independiente.</p>
Acceso a la red	<p>El equipo que aloja la herramienta de administración de SNMP, o una herramienta de administración de capturas de SNMP independiente, debe ser capaz de acceder y recibir datos desde los equipos donde se instale BlackBerry UEM.</p>
Servicio SNMP	<p>En los equipos donde se instala BlackBerry UEM, instale un servicio SNMP que incluya un agente SNMP y el servicio de captura de SNMP.</p> <p>Un servicio SNMP está disponible en la mayoría de las versiones de Windows. Para obtener más información, visite support.microsoft.com.</p>
Configuración del servicio SNMP	<p>En los equipos donde se instale BlackBerry UEM, en los servicios de Windows, configure las siguientes opciones de servicio SNMP:</p> <ul style="list-style-type: none">• Un nombre de comunidad de SNMP válido• Un permiso mínimo de solo lectura para la comunidad de SNMP• Las direcciones IP con los nombres de los equipos de los que el servicio SNMP puede aceptar datos de SNMP.

Archivos MIB para BlackBerry UEM

De forma predeterminada, los archivos MIB para BlackBerry UEM están en el equipo donde se ha instalado BlackBerry UEM, en `<unidad>\Program Files\BlackBerry\UEM\Monitoring\bin\mib`.

BlackBerry UEM incluye los siguientes MIB que puede usar para analizar los datos de los componentes de BlackBerry UEM:

Archivo MIB	Descripción
BES-BCCMIB-SMIV2	Contiene una definición de la raíz del árbol OID para la interfaz de SNMP de BlackBerry Cloud Connector
BES-BCCMonitoringMIB-SMIV2	Contiene las definiciones de los objetos de BlackBerry Cloud Connector gestionados que son accesibles y recuperables mediante la herramienta de administración de SNMP
BES-BSCPMIB-SMIV2	Contiene una definición de la raíz del árbol OID para la interfaz de SNMP de BlackBerry Secure Connect Plus
BES-BSCPMonitoringMIB-SMIV2	Contiene las definiciones de los objetos de BlackBerry Secure Connect Plus gestionados que son accesibles y recuperables mediante la herramienta de administración de SNMP
BES-BSGMIB-SMIV2	Contiene una definición de la raíz del árbol OID para la interfaz de SNMP de BlackBerry Secure Gateway
BES-BSGMonitoringMIB-SMIV2	Contiene las definiciones de los objetos de BlackBerry Secure Gateway gestionados que son accesibles y recuperables mediante la herramienta de administración de SNMP
BES-CoreEventingMIB-SMIV2	Contiene las definiciones de las capturas y las notificaciones que BlackBerry UEM Core emite
BES-CoreMIB-SMIV2	Contiene una definición de la raíz del árbol OID para la interfaz de SNMP de BlackBerry UEM Core
BES-CoreMonitoringMIB-SMIV2	Contiene las definiciones de los objetos gestionados que son accesibles y recuperables mediante la herramienta de administración de SNMP
BES-EC-MIB-SMIV2	Contiene las definiciones de los objetos gestionados, las capturas y las notificaciones que los siguientes componentes de conectividad de la empresa de BlackBerry UEM emite: <ul style="list-style-type: none"> • BlackBerry Affinity Manager • BlackBerry Dispatcher • BlackBerry MDS Connection Service • BlackBerry Router

Compilación de archivos MIB y configuración de la herramienta de administración de SNMP

Para activar el software de control de SNMP de la empresa con el fin de que controle los componentes de BlackBerry UEM, debe utilizar la herramienta de administración de SNMP para compilar un archivo MIB de

BlackBerry UEM. Si la herramienta no incluye un compilador de MIB, instale un compilador de MIB en el equipo que aloja dicha herramienta.

Antes de empezar: Lea la documentación de la herramienta de administración de SNMP para aprender a utilizar la herramienta para compilar un archivo MIB.

1. En el equipo que aloja BlackBerry UEM, vaya a to `<unidad>\Program Files\BlackBerry\UEM\Monitoring\bin\mib`.
2. Utilice la herramienta de administración de SNMP (o el compilador de MIB que se instala por separado) para compilar los archivos .mib.

Uso de SNMP para controlar componentes

Para controlar los siguientes componentes mediante SNMP, debe configurar las opciones en la consola de administración de BlackBerry UEM:

- BlackBerry UEM Core
- BlackBerry Secure Connect Plus
- BlackBerry Secure Gateway

BlackBerry UEM Core está formado por varios subcomponentes responsables de la gestión de dispositivos. BlackBerry Secure Connect Plus proporciona un túnel IP seguro entre las aplicaciones del espacio de trabajo en los dispositivos con Knox Workspace, y Android Enterprise y la red de la empresa. BlackBerry Secure Gateway proporciona una conexión segura para los dispositivos iOS con el servidor de correo de su empresa mediante BlackBerry Infrastructure.

Para obtener más información acerca de los contadores SNMP para controlar el rendimiento y la actividad, [consulte el contenido de HTML](#).

Configuración del protocolo SNMP para la supervisión de componentes

Si desea utilizar SNMP para supervisar BlackBerry UEM Core, BlackBerry Secure Connect Plus, BlackBerry Secure Gateway o BlackBerry Cloud Connector, debe configurar los ajustes en la consola de gestión.

1. En la barra de menú, haga clic en **Configuración > Infraestructura > SNMP**.
2. Expanda **Configuración general** y seleccione la casilla de verificación **Activar control de SNMP**.
3. En el campo **Comunidad**, sustituya el valor predeterminado escribiendo un nuevo nombre de comunidad.
4. En el campo Dirección IP, escriba la dirección UDP IPv4 para el servidor donde está instalada la herramienta de administración de capturas.
5. En el campo **Puerto**, escriba el número de puerto de la herramienta de administración de capturas. De forma predeterminada, el número de puerto es 1620.
6. Haga clic en **Guardar**.
7. Expanda cada nombre de instancia de BlackBerry UEM. Si es necesario, puede cambiar los números de puerto que desea que BlackBerry UEM utilice para detectar las solicitudes de datos SNMP. Los siguientes números de puerto se asignan de forma predeterminada:
 - BlackBerry UEM Core: 1610
 - BlackBerry Secure Connect Plus: 1611
 - BlackBerry Secure Gateway: 1612
 - BlackBerry Cloud Connector: 1613

Nota: Para cambiar el número de puerto para BlackBerry Cloud Connector, debe editar el valor de `com.rim.platform.mdm.zed.snmp.monitoring.udpport` en la base de datos de BlackBerry UEM.

No puede establecer puertos para componentes de BCN específicos. Sin embargo, estos servicios empiezan a detectar los puertos predeterminados asignados después de reiniciarlos si los servicios SNMP de Windows están instalados y configurados, y **Activar control de SNMP** está seleccionado.

8. Haga clic en **Guardar**.

Después de terminar: Complete una de las tareas siguientes:

- Si activa la supervisión para BlackBerry UEM Core, en los servicios de Windows, reinicie el servicio **BlackBerry UEM - UEM Core**.
- Si activa la supervisión para BlackBerry Secure Connect Plus, en los servicios de Windows, reinicie el servicio **BlackBerry UEM - BlackBerry Secure Connect Plus**.
- Si activa la supervisión para BlackBerry Secure Gateway, en los servicios de Windows, reinicie el servicio **BlackBerry UEM - BlackBerry Secure Gateway**.
- Si activa la supervisión para BlackBerry Cloud Connector, en los servicios de Windows, reinicie el servicio **BlackBerry UEM - BlackBerry Cloud Connector**.

Envío de eventos del sistema a una solución de SIEM

El software de gestión de información y eventos de seguridad (SIEM) recopila, analiza y agrega datos de seguridad de varias fuentes para detectar posibles amenazas de seguridad. Para enviar eventos del sistema de BlackBerry UEM al software de SIEM de su empresa, puede agregar un conector de SIEM. Actualmente, la adición de un conector de SIEM solo es compatible con UEM local.

Nota: UEM utiliza TCP para comunicarse con SIEM. No se admite el texto sin formato.

1. En la barra de menú, haga clic en **Configuración > Integración externa > Conectores de SIEM**.
2. Haga clic en **+**.
3. En el campo **Nombre**, escriba un nombre para el conector.
4. En la lista desplegable **Formato de conector**, haga clic en un formato de archivo de registro y auditoría.
5. En el campo **Nombre del servidor del extremo de SIEM**, escriba el nombre del servidor de SIEM.
6. En el campo **Puerto**, escriba el puerto del servidor de SIEM.
7. Para utilizar una conexión TLS y una validación de host, compruebe que las casillas de verificación **Habilitar TLS** y **Habilitar validación de host** están seleccionadas.
8. En la lista desplegable **Estado**, realice una de las siguientes acciones:
 - Haga clic en **Activado** para utilizar el conector.
 - Haga clic en **Desactivado** para desactivar el conector.
9. Haga clic en **Guardar**.

Después de terminar:

- Si ha habilitado una conexión TLS, en **Configuración > Integración externa > Certificados de confianza**, haga clic en **+**, junto a **Elementos de confianza del servidor de SIEM** para cargar un certificado de confianza.
- Para ver una lista de elementos que se pueden incluir en una auditoría, vaya a **Configuración > Infraestructura > Configuración de auditoría**, haga clic en **✎** y, en la sección **Configuración de auditoría de eventos de seguridad** haga clic en **+**.

Aviso legal

©2022 BlackBerry Limited. BLACKBERRY, BBM, BES, EMBLEM Design, ATHOC, CYLANCE y SECUSMART, entre otras, son marcas comerciales o marcas registradas de BlackBerry Limited, de sus subsidiarias o filiales, sujetas a licencia, cuyos derechos exclusivos están expresamente reservados. El resto de marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios.

Esta documentación, incluida cualquier documentación que se incorpore mediante referencia como documento proporcionado o disponible en el sitio web de BlackBerry, se proporciona o se pone a disposición "TAL CUAL" y "SEGÚN SU DISPONIBILIDAD" sin ninguna condición, responsabilidad ni garantía de ningún tipo por parte de BlackBerry Limited y sus empresas afiliadas ("BlackBerry"), y BlackBerry no asume ninguna responsabilidad por los errores tipográficos, técnicos o cualquier otra imprecisión, error u omisión contenidos en esta documentación. Con el fin de proteger la información confidencial y propia de BlackBerry, así como los secretos comerciales, la presente documentación describe algunos aspectos de la tecnología de BlackBerry en líneas generales. BlackBerry se reserva el derecho a modificar periódicamente la información que contiene esta documentación, si bien tampoco se compromete en modo alguno a proporcionar cambios, actualizaciones, ampliaciones o cualquier otro tipo de información que se pueda agregar a esta documentación.

Esta documentación puede contener referencias a fuentes de información, hardware o software, productos o servicios, incluidos componentes y contenido como, por ejemplo, el contenido protegido por copyright y/o sitios Web de terceros (conjuntamente, los "Productos y servicios de terceros"). BlackBerry no controla ni es responsable de ningún tipo de Productos y servicios de terceros, lo que incluye, sin restricciones, el contenido, la exactitud, el cumplimiento de copyright, la compatibilidad, el rendimiento, la fiabilidad, la legalidad, la decencia, los vínculos o cualquier otro aspecto de los Productos y servicios de terceros. La inclusión de una referencia a los Productos y servicios de terceros en esta documentación no implica que BlackBerry se haga responsable de dichos Productos y servicios de terceros ni de dichos terceros en modo alguno.

EXCEPTO EN LA MEDIDA EN QUE LO PROHIBA ESPECÍFICAMENTE LA LEY DE SU JURISDICCIÓN, QUEDAN EXCLUIDAS POR LA PRESENTE TODAS LAS CONDICIONES, APROBACIONES O GARANTÍAS DE CUALQUIER TIPO, EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS, INCLUIDA, SIN NINGÚN TIPO DE LIMITACIÓN, CUALQUIER CONDICIÓN, APROBACIÓN, GARANTÍA, DECLARACIÓN DE GARANTÍA DE DURABILIDAD, IDONEIDAD PARA UN FIN O USO DETERMINADO, COMERCIABILIDAD, CALIDAD COMERCIAL, ESTADO DE NO INFRACCIÓN, CALIDAD SATISFACTORIA O TITULARIDAD, O QUE SE DERIVE DE UNA LEY O COSTUMBRE O UN CURSO DE LAS NEGOCIACIONES O USO DEL COMERCIO, O RELACIONADO CON LA DOCUMENTACIÓN O SU USO O RENDIMIENTO O NO RENDIMIENTO DE CUALQUIER SOFTWARE, HARDWARE, SERVICIO O CUALQUIER PRODUCTO O SERVICIO DE TERCEROS MENCIONADOS AQUÍ. ASIMISMO, PODRÍA DISPONER DE OTROS DERECHOS QUE VARIAN SEGÚN EL ESTADO O LA PROVINCIA. ES POSIBLE QUE ALGUNAS JURISDICCIONES NO PERMITAN LA EXCLUSIÓN O LA LIMITACIÓN DE GARANTÍAS Y CONDICIONES IMPLÍCITAS. EN LA MEDIDA EN QUE LO PERMITA LA LEY, CUALQUIER GARANTÍA IMPLÍCITA O CONDICIONES EN RELACIÓN CON LA DOCUMENTACIÓN NO SE PUEDEN EXCLUIR TAL Y COMO SE HA EXPUESTO ANTERIORMENTE, PERO PUEDEN SER LIMITADAS, Y POR LA PRESENTE ESTÁN LIMITADAS A NOVENTA (90) DÍAS DESDE LA FECHA QUE ADQUIRIÓ LA DOCUMENTACIÓN O EL ELEMENTO QUE ES SUJETO DE LA RECLAMACIÓN.

EN LA MEDIDA MÁXIMA EN QUE LO PERMITA LA LEY DE SU JURISDICCIÓN, EN NINGÚN CASO BLACKBERRY ASUMIRÁ RESPONSABILIDAD ALGUNA POR CUALQUIER TIPO DE DAÑOS RELACIONADOS CON ESTA DOCUMENTACIÓN O SU USO, O POR EL RENDIMIENTO O NO RENDIMIENTO DE CUALQUIER SOFTWARE, HARDWARE, SERVICIO O PRODUCTOS Y SERVICIOS DE TERCEROS AQUÍ MENCIONADOS INCLUIDOS SIN NINGÚN TIPO DE LIMITACIÓN CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES DAÑOS: DIRECTOS, RESULTANTES, EJEMPLARES, INCIDENTALES, INDIRECTOS, ESPECIALES, PUNITIVOS O AGRAVADOS, DAÑOS POR PÉRDIDA DE BENEFICIOS O INGRESOS, IMPOSIBILIDAD DE CONSEGUIR LOS AHORROS ESPERADOS, INTERRUPCIÓN DE LA ACTIVIDAD COMERCIAL, PÉRDIDA DE INFORMACIÓN COMERCIAL, PÉRDIDA DE LA OPORTUNIDAD DE NEGOCIO O DAÑO O PÉRDIDA DE DATOS, IMPOSIBILIDAD DE TRANSMITIR O RECIBIR CUALQUIER DATO, PROBLEMAS ASOCIADOS CON CUALQUIER APLICACIÓN QUE SE UTILICE JUNTO CON PRODUCTOS Y SERVICIOS DE BLACKBERRY, COSTES DEBIDOS AL TIEMPO DE INACTIVIDAD, PÉRDIDA DE USO DE LOS PRODUCTOS Y

SERVICIOS DE BLACKBERRY O PARTE DE ELLOS O DE CUALQUIER SERVICIO DE USO, COSTE DE SERVICIOS SUSTITUTIVOS, COSTES DE COBERTURA, INSTALACIONES O SERVICIOS, COSTE DEL CAPITAL O CUALQUIER OTRA PÉRDIDA MONETARIA SIMILAR, TANTO SI DICHOS DAÑOS SE HAN PREVISTO COMO SI NO, Y AUNQUE SE HAYA AVISADO A BLACKBERRY DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS.

EN LA MEDIDA MÁXIMA EN QUE LO PERMITA LA LEY DE SU JURISDICCIÓN, BLACKBERRY NO TENDRÁ NINGÚN OTRO TIPO DE OBLIGACIÓN O RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL, EXTRA CONTRACTUAL O CUALQUIER OTRA, INCLUIDA CUALQUIER RESPONSABILIDAD POR NEGLIGENCIA O RESPONSABILIDAD ESTRICTA.

LAS LIMITACIONES, EXCLUSIONES Y DESCARGOS DE RESPONSABILIDAD SE APLICARÁN: (A) INDEPENDIEMENTE DE LA NATURALEZA DE LA CAUSA DE LA ACCIÓN, DEMANDA O ACCIÓN POR SU PARTE, INCLUIDA PERO NO LIMITADA AL INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO, NEGLIGENCIA, AGRAVIO, RESPONSABILIDAD ESTRICTA O CUALQUIER OTRA TEORÍA DEL DERECHO Y DEBERÁN SOBREVIVIR A UNO O MÁS INCUMPLIMIENTOS ESENCIALES O AL INCUMPLIMIENTO DEL PROPÓSITO ESENCIAL DE ESTE CONTRATO O CUALQUIER SOLUCIÓN CONTENIDA AQUÍ; Y (B) A BLACKBERRY Y A SUS EMPRESAS AFILIADAS, SUS SUCESORES, CESIONARIOS, AGENTES, PROVEEDORES (INCLUIDOS LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE USO), DISTRIBUIDORES AUTORIZADOS POR BLACKBERRY (INCLUIDOS TAMBIÉN LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS DE USO) Y SUS RESPECTIVOS DIRECTORES, EMPLEADOS Y CONTRATISTAS INDEPENDIENTES.

ADEMÁS DE LAS LIMITACIONES Y EXCLUSIONES MENCIONADAS ANTERIORMENTE, EN NINGÚN CASO NINGÚN DIRECTOR, EMPLEADO, AGENTE, DISTRIBUIDOR, PROVEEDOR, CONTRATISTA INDEPENDIENTE DE BLACKBERRY O CUALQUIER AFILIADO DE BLACKBERRY ASUMIRÁ NINGUNA RESPONSABILIDAD DERIVADA DE O RELACIONADA CON LA DOCUMENTACIÓN.

Antes de instalar, usar o suscribirse a cualquiera de los Productos y servicios de terceros, es su responsabilidad asegurarse de que su proveedor de servicios de uso ofrezca compatibilidad con todas sus funciones. Es posible que algunos proveedores de servicios de uso no ofrezcan la función de exploración de Internet con una suscripción a BlackBerry® Internet Service. Consulte con su proveedor de servicios acerca de la disponibilidad, arreglos de itinerancia, planes de servicio y funciones. La instalación o el uso de Productos y servicios de terceros con productos y servicios de BlackBerry pueden precisar la obtención de una o más patentes, marcas comerciales, derechos de autor u otras licencias para evitar que se vulneren o infrinjan derechos de terceros. Usted es el único responsable de determinar si desea utilizar Productos y servicios de terceros y si se necesita para ello cualquier otra licencia de terceros. En caso de necesitarlas, usted es el único responsable de su adquisición. No instale o utilice Productos y servicios de terceros hasta que se hayan adquirido todas las licencias necesarias. Cualquier tipo de Productos y servicios de terceros que se proporcione con los productos y servicios de BlackBerry se le facilita para su comodidad "TAL CUAL" sin ninguna condición expresa e implícita, aprobación, garantía de cualquier tipo por BlackBerry, y BlackBerry no asume ninguna responsabilidad en relación con ellos. El uso de los Productos y servicios de terceros estará sujeto a la aceptación de los términos de las licencias independientes aplicables en este caso con terceros, excepto en los casos cubiertos expresamente por una licencia u otro acuerdo con BlackBerry.

Los términos de uso de cualquier producto o servicio de BlackBerry se presentan en una licencia independiente o en otro acuerdo con BlackBerry aplicable según corresponda. NADA DE LO DISPUESTO EN LA PRESENTE DOCUMENTACIÓN SUSTITUIRÁ NINGÚN ACUERDO EXPRESO POR ESCRITO NI NINGUNA GARANTÍA QUE PROPORCIONE BLACKBERRY PARA PARTES DE CUALQUIER PRODUCTO O SERVICIO DE BLACKBERRY QUE NO SEA ESTA DOCUMENTACIÓN.

BlackBerry Enterprise Software incluye software de terceros. La información de licencia y copyright asociada a este software está disponible en <http://worldwide.blackberry.com/legal/thirdpartysoftware.jsp>.

BlackBerry Limited
2200 University Avenue East
Waterloo, Ontario
Canadá N2K 0A7

BlackBerry UK Limited
Ground Floor, The Pearce Building, West Street,
Maidenhead, Berkshire SL6 1RL
Reino Unido

Publicado en Canadá