

# サーバー向け Dell SupportAssist バージョン 1.3 ユーザーズガイド



# メモ、注意、警告

-  **メモ:** メモでは、コンピュータを使いやすくするための重要な情報を説明しています。
-  **注意:** 注意では、ハードウェアの損傷やデータの損失の可能性を示し、その問題を回避するための方法を説明しています。
-  **警告:** 警告では、物的損害、けが、または死亡の原因となる可能性があることを示しています。

© 2016 Dell Inc. 無断転載を禁じます。この製品は、米国および国際著作権法、ならびに米国および国際知的財産法で保護されています。Dell、および Dell のロゴは、米国および/またはその他管轄区域における Dell Inc. の商標です。本書で使用されているその他すべての商標および名称は、各社の商標である場合があります。

2016 - 06

Rev. A00

# 目次

<b>1 概要</b> .....	<b>8</b>
本リリースの新機能.....	9
SupportAssist の仕組み.....	9
Dell サービス契約で使用できる SupportAssist 機能.....	9
SupportAssist によって収集されるデータ.....	11
<b>2 SupportAssist をお使いになる前に</b> .....	<b>12</b>
基本セットアップ.....	12
詳細セットアップ.....	12
SupportAssist の評価.....	12
SupportAssist インストールパッケージのダウンロード.....	13
SupportAssist インストールおよび使用のための最小要件.....	13
ハードウェア要件.....	13
SupportAssist インストールのためのオペレーティングシステム要件.....	14
ウェブブラウザ要件.....	15
ネットワーク要件.....	15
SupportAssist のインストール.....	16
SupportAssist のインストール (Windows) .....	16
SupportAssist のインストール (Linux) .....	17
サイレントモードでの SupportAssist のインストール (Linux) .....	18
SupportAssist の登録.....	19
SELinux が有効のシステムのセットアップによるアラートの受信.....	21
SupportAssist のアップグレード (Windows) .....	22
SupportAssist のアップグレード (Linux) .....	23
SupportAssist ユーザーインターフェイスを開く.....	24
SupportAssist へのログイン.....	24
SupportAssist からのログアウト.....	25
<b>3 監視するデバイスの追加</b> .....	<b>26</b>
エージェントベースの監視の利点.....	26
デバイスの追加 (エージェントベースの監視) .....	27
アラート (SNMP トラップ) 送信先の設定.....	29
デバイスの追加 (エージェントレス監視) .....	32
ウェブインターフェイスを使用した iDRAC のアラート送信先の手動設定.....	34
<b>4 ケースとデバイスの表示</b> .....	<b>35</b>
すべてのサポートケースの表示.....	35
ケース管理オプション.....	35

ケースアクティビティを 24 時間サスペンドする要求.....	36
サポートアクティビティの再開の要求.....	37
サポートケースを閉じる要求.....	37
デバイスインベントリの表示.....	38
デバイス概要の表示.....	38
表示されたデータのフィルタ処理.....	39
データフィルタのクリア.....	39
表示されたデータの並べ替え.....	39
特定のデバイスに対するサポートケースのチェック.....	39
<b>5 デバイスのグループ化.....</b>	<b>41</b>
デバイスグループの表示.....	42
デバイスグループの作成.....	42
デバイスグループ内のデバイスの管理.....	42
デバイスグループの資格情報の管理.....	43
デバイスグループの連絡先情報の表示および更新.....	44
デバイスグループ詳細の編集.....	45
デバイスグループの削除.....	45
<b>6 メンテナンスモードについて.....</b>	<b>46</b>
グローバルレベルのメンテナンスモード.....	46
デバイスレベルのメンテナンスモード.....	46
グローバルレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化.....	47
デバイスレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化.....	47
<b>7 SupportAssist 機能の維持.....</b>	<b>49</b>
デバイス資格情報の編集.....	49
SupportAssist を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード.....	50
SupportAssist を使用した SNMP の設定.....	51
連絡先情報の表示とアップデート.....	51
プロキシサーバーの設定.....	52
接続性テスト.....	53
接続性ステータスの表示.....	53
接続性テストの実施.....	53
ケース作成機能のテスト.....	54
システムイベントログ (SEL) のクリア.....	54
自動アップデート.....	55
自動アップデートの有効化.....	56
デバイスの削除.....	56
<b>8 電子メール通知の設定.....</b>	<b>58</b>
電子メール通知の設定.....	58

SMTP サーバーの設定.....	59
<b>9 データ収集の設定.....</b>	<b>60</b>
システム情報収集の前提条件.....	60
ケース作成時のシステム情報の自動収集の有効化または無効化.....	61
全デバイスからのシステム情報の定期収集の有効化または無効化.....	62
システム情報の定期収集スケジュールのカスタマイズ.....	62
特定のデバイスからのシステム情報の定期収集を無効にする.....	63
ID 情報の収集の有効化または無効化.....	64
ソフトウェア情報とシステムログ収集の有効化または無効化.....	65
<b>10 収集されたデータへのアクセス.....</b>	<b>66</b>
収集されたシステム情報の表示.....	66
設定ビューア.....	66
データビュー.....	67
ログの種類.....	68
定期的な収集で報告されるアイテム.....	68
<b>11 SupportAssist を使用したシステム情報の収集と送信.....</b>	<b>72</b>
システム情報を収集および送信するための SupportAssist のセットアップ.....	72
システム情報の収集および送信.....	73
<b>12 その他の役立つ情報.....</b>	<b>74</b>
SupportAssist のユーザーグループ.....	74
ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与.....	76
SupportAssist ユーザーグループへのユーザーの追加 (Windows) .....	76
SupportAssist ユーザーグループへのユーザーの追加 (Linux) .....	76
ProSupport Plus サーバー推奨レポートの電子メールのオプトインまたはオプトアウト.....	77
システム情報の手動送信.....	78
OMSA の自動インストールまたは自動アップグレードのサポート.....	78
SNMP の自動設定のサポート.....	79
デバイスの関連付け.....	80
接続されたストレージデバイスでのハードウェア問題の検知.....	80
Dell OEM サーバーのサポート.....	81
Net-SNMP のインストール (Linux のみ) .....	81
SupportAssist の sudo アクセス権の設定 (Linux) .....	81
システム情報の収集のためのデフォルトスケジュール.....	82
電子メール通知のタイプ.....	82
SupportAssist アプリケーションと SupportAssist サーバー間における正常な通信の確保.....	84
SupportAssist アプリケーションログへのアクセス.....	85
イベントストーム処理.....	85
文脈依存のヘルプへのアクセス.....	85

SupportAssist 製品情報の表示.....	86
SupportAssist のアンインストール.....	86
SupportAssist のアンインストール (Windows) .....	86
SupportAssist のアンインストール (Linux) .....	87
サイレントモードでの SupportAssist のアンインストール (Linux) .....	87
Dell PowerEdge サーバー世代の特定.....	87

## **13** **トラブルシューティング**.....**89**

SupportAssist のインストール.....	89
SupportAssist 登録.....	89
SupportAssist ユーザーインターフェイスを開く .....	89
SupportAssist へのログイン.....	90
デバイスを追加できない.....	90
OMSA がインストールされていません.....	91
SNMP が設定されていません.....	92
OMSA の新しいバージョンが使用可能です.....	92
SNMP を設定できません.....	92
SNMP 設定を検証できません.....	92
OMSA をインストールできません.....	93
OMSA バージョンを検証できない.....	93
OMSA は、サポートされていません.....	94
デバイスに到達できません.....	94
システム情報を収集できません.....	94
システム情報を収集するためのストレージ容量が不足しています.....	95
コレクションをエクスポートできません.....	95
システム情報を送信できません.....	96
認証に失敗しました.....	96
システムイベントログのクリアに失敗しました.....	96
iDRAC を使用するシステムイベントログのクリア.....	97
OMSA を使用したシステムイベントログのクリア.....	97
メンテナンスモード.....	98
自動アップデート.....	98
デバイス資格情報を編集できない.....	98
ケースの自動作成.....	99
スケジュールされたタスク .....	99
SupportAssist サービス.....	99
SupportAssist サービスステータスの検証 (Windows) .....	100
SupportAssist サービスステータスの検証 (Linux) .....	100
その他のサービス.....	100
WMI サービス.....	101
SSH サービス.....	101
セキュリティ.....	101

<b>14 付録 (エラーコード)</b> .....	<b>102</b>
<b>15 Dell SupportAssist のユーザーインターフェース</b> .....	<b>115</b>
セットアップウィザード.....	116
ようこそ.....	116
プロキシ設定.....	116
登録.....	117
Summary (サマリ) .....	117
ログイン.....	117
ケース.....	118
デバイスインベントリ.....	120
デバイスの追加.....	124
デバイス概要.....	124
デバイスグループ.....	125
デバイスの管理.....	126
資格情報の管理.....	126
連絡先の管理.....	127
グループの編集または削除.....	128
設定.....	128
System Logs (システムログ) .....	129
プロキシ設定.....	130
プリファランス.....	130
連絡先情報.....	132
SMTP 設定.....	133
接続性テスト.....	134
SupportAssist のテスト.....	135
<b>16 関連文書およびリソース</b> .....	<b>137</b>
ビデオチュートリアル.....	138
SupportAssist コミュニティ.....	138
Dell Remote Consulting Service.....	138
Dell サポートサイトからの文書へのアクセス.....	138
デルへのお問い合わせ.....	139

## 概要

Dell SupportAssist for Servers は、Dell デバイス内のハードウェアの不具合をプロアクティブに識別することによって、デルからの自動サポートを有効にするアプリケーションです。不具合が検知されると、SupportAssist が Dell Technical Support とのサポートケースを自動的に開始すると同時に、ユーザーへ電子メール通知を送信します。不具合のトラブルシューティングに必要なデータは自動的に収集され、Dell Technical Support にセキュアに送信されます。収集されたデータは、Dell Technical Support がより高度で個別化された効率的なサポートを提供するために役立ちます。SupportAssist 機能には、問題の解決に役立つ Dell Technical Support からのプロアクティブな対応も含まれます。

 **メモ:** 監視対象の Dell デバイスでサポートされる SupportAssist 機能は、Dell サービス契約に応じて異なります。SupportAssist 機能の詳細については、「[Dell サービス契約で使用できる SupportAssist 機能](#)」を参照してください。

SupportAssist のインストールおよび使用は任意ですが、サポート、製品、サービスをお客様のニーズに合わせて改善するために役立ちます。SupportAssist for Servers バージョン 1.3 では、以下の製品に対してデルのテクニカルサポートからのサポートを自動的に行います。

- デルの第 9～13 世代 PowerEdge サーバー
- Dell PowerEdge C シリーズサーバー
- ウェブスケールハイパー統合型アプライアンス (Dell XC シリーズ)
- Dell Datacenter Scalable Solutions
- Dell PowerVault NX デバイス
- Dell PowerVault DL デバイス
- Dell OEM-ready サーバー

サポートされるデバイスの全モデルのリストについては、[Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools) で『*Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix*』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリクス）を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist for Servers は、単独でデバイスを検知および監視することができます。デバイスの検知および監視のために、Dell OpenManage Essentials や Microsoft System Center Operations Manager といったシステムの管理コンソールに依存しません。

この文書には、デバイスのハードウェアの問題の監視、システム情報の収集、問題検出時のサポートケースの自動生成を行う SupportAssist の、インストールと使用に必要な情報が掲載されています。

 **メモ:** 本書では、ローカルシステム という用語は SupportAssist をインストールするシステムを指し、リモートデバイスは SupportAssist でハードウェア問題を監視するその他のデバイスを指します。SupportAssist はデフォルトで、ローカルシステムで発生する可能性のあるハードウェア問題を自動的に監視します。リモートデバイスで発生する可能性のあるハードウェア問題を SupportAssist で監視することを有効にするには、各リモートデバイスを SupportAssist に追加する必要があります。

## 関連リンク

[SupportAssist によって収集されるデータ](#)  
[Dell PowerEdge サーバー世代の特定](#)

## 本リリースの新機能

- ProSupport または ProSupport Plus 資格によるサービスタグのケース作成方法に関係なく、SupportAssist で監視されるサポートケースのステータスおよびソースを表示。「[ケース](#)」を参照してください。
- 特定のデバイスのサポートケースを迅速に表示する機能。「[サポートケースのチェック](#)」を参照してください。
- サポートケース作成機能をテストする機能。「[ケース作成機能のテスト](#)」を参照してください。
- サポートケースに関連するアクティビティをサスペンド、再開、または閉じるようデルのテクニカルサポートに要求する機能。「[ケース管理オプション](#)」を参照してください。
- 設定ビューアで表示されているデータを入れ替える機能。「[データビュー](#)」を参照してください。
- 手動で開始されたコレクションをキャンセルする機能。「[システム情報の手動送信](#)」を参照してください。
- Dell Datacenter Scalable Solutions のサポート。サポートされるデバイスモデルの完全なリストについては、[Dell.com/ServiceabilityTools](#) で『*Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix*』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリクス）を参照してください。
- 次のデータのコレクションのサポート：
  - デルの第 12 世代および第 13 世代 PowerEdge サーバの Dell Lifecycle Controller のログ。
  - iDRAC ファームウェアバージョン 2.00.00.00 以降がインストールされている PowerEdge サーバの TTY ログ。
- 追加の Linux オペレーティングシステムへの SupportAssist インストールのサポート。「[SupportAssist インストールおよび使用のための最小要件](#)」を参照してください。

## SupportAssist の仕組み

SupportAssist がセットアップされ、監視されるデバイスが正しく設定されると、監視対象デバイスのいずれかでハードウェアイベントが発生するたびに、SupportAssist がアラートを受信するようになります。受信したアラートはさまざまなポリシーを使ってフィルタされ、そのアラートが新しいサポートケースを作成する、または既存のサポートケースをアップデートするために十分であるかどうか判断されます。それらに値するアラートは、新規サポートケースの作成、または既存サポートケースのアップデートのために、デルがホストする SupportAssist サーバーにセキュアに送信されます。サポートケースの作成またはアップデート後、SupportAssist はアラートを生成したデバイスからシステム情報を収集し、その情報をデルにセキュアに送信します。システム情報は、不具合をトラブルシューティングし、適切な解決方法を提供するために、Dell Technical Support によって使用されます。

 **メモ:** SupportAssist がアラートを処理する方法の詳細については、[Dell.com/SupportAssistGroup](#) で『*Dell SupportAssist: Alert Policy*』（Dell SupportAssist : アラートポリシー）技術文書を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist は、サポートケース、デバイスステータス、ネットワーク接続性ステータスなどに関する自動電子メール通知を送信します。様々な電子メール通知についての情報は、「[電子メール通知のタイプ](#)」を参照してください。

## Dell サービス契約で使用できる SupportAssist 機能

SupportAssist の主な機能をご利用いただけるのは、アクティブな Dell ProSupport または Dell ProSupport Plus サービス契約があるデバイスのみです。SupportAssist は、Dell Basic Hardware サービス契約のあるデ

デバイスでも潜在的なハードウェアの不具合を検知します。ただし、Basic Hardware サービス契約のあるデバイスの場合、サポートケースは自動作成されません。

次の表は、Basic Hardware、ProSupport、および ProSupport Plus サービス契約でサポートされる SupportAssist 機能の比較です。

表 1. SupportAssist 機能

SupportAssist 機能	説明	Dell サービス契約タイプ		
		基礎ハードウェア	ProSupport	ProSupport Plus
ハードウェア障害のプロアクティブな検知	SupportAssist は、監視対象デバイスで発生するハードウェアイベントのアラートを受信し、そのアラートがハードウェア障害を示すものかどうかをプロアクティブに判断します。	✓	✓	✓
ハードウェア障害の予測検知*	監視対象デバイスから収集されたデータのインテリジェントな分析は、将来発生する可能性のあるハードウェアの問題を予測するために使用されます。	✗	✗	✓
自動データ収集	ハードウェア障害のトラブルシューティングに必要なデータが監視対象デバイスから自動的に収集され、デルにセキュアに送信されます。	✓	✓	✓
サポートケースの自動作成	ハードウェア障害がプロアクティブまたは予測的に検出された場合、デルのテクニカルサポートでサービスサービスリクエストが自動的に作成されます。	✗	✓	✓
自動電子メール通知	サポートケースまたは問題に関する電子メール通知は、会社の一次および二次 SupportAssist 連絡先に自動的に送信されます。	✗	✓	✓
Dell Technical Support からのプロアクティブな対応	デルのテクニカルサポート担当者がサポートケースについてプロアクティブに連絡し、問題を解決するお手伝いをします。	✗	✓	✓
プロアクティブ部品発送	収集されたシステム情報の調査に基づいて、Dell Technical Support 担当者が不具合の解決には部品の交換が必要であると判断した場合、お客様の同意を得たうえで、交換用部品が発送されます。	✗	✓	✓
ProSupport Plus レポート	SupportAssist によって定期的に収集されたデータにより、デルはプロアクティブなファームウェア推奨、およびその他レポートによって、保守された状態の会社環境設定に対する見解を提供します。	✗	✗	✓

\* ハードウェア障害の予測検知は、PowerEdge RAID Controller (PERC) シリーズ 5 からシリーズ 9 までを搭載する、デルの第 12 世代および第 13 世代の PowerEdge サーバーのハードドライブ、バックプレーン、およびエキスパンダにのみ適用されます。ハードウェア障害の予測検知は、SupportAssist が監視対象デバイスからシステム情報を定期的に収集し、それをデルに送信するように設定されている場合にのみ動作します。

## SupportAssist によって収集されるデータ

SupportAssist は、管理対象 Dell ハードウェアおよびソフトウェアの設定データと使用情報を継続的に監視します。デルでは、このプログラムに関連して、個人ファイル、ウェブ閲覧履歴、またはクッキーなどの個人情報にアクセスしたり、これらを収集することは想定していませんが、偶発的に収集または表示された個人情報には、[dell.com/privacy](https://dell.com/privacy) で確認できるデルプライバシーポリシーに従って取り扱われます。

デルに送信されるデータログファイル内にある暗号化された情報には、次のデータ項目が含まれます。

- **ハードウェアとソフトウェアのインベントリ** – 取り付けられたデバイス、プロセッサ、メモリ、ネットワークデバイス、使用状況、およびサービスタグ
- **サーバーに対するソフトウェア設定** – オペレーティングシステム、およびインストールされたアプリケーション
- **ID 情報** – コンピュータ名、ドメイン名、および IP アドレス
- **イベントデータ** – Windows イベントログ、コアダンプ、およびデバッグログ

また、SupportAssist によって収集されたデータにアクセスして表示することもできます。収集されたデータの表示についての情報は、「[収集されたシステム情報の表示](#)」を参照してください。

SupportAssist はデフォルトで、デバイスのサービス契約タイプを問わず、すべての監視対象デバイスからデータを収集し、そのデータをデルにセキュアに送信します。データ収集は一度にデバイス 10 台ずつ、交互に実行されます。データ収集のデフォルト頻度に関しては、「[システム情報の収集のためのデフォルトスケジュール](#)」を参照してください。

 **メモ:** 会社のセキュリティポリシーによって収集データの一部を社内ネットワーク外へ送信することが制限されている場合、監視対象デバイスから特定データの収集を除外するように、SupportAssist を設定することができます。特定データの収集の除外の詳細については、「[ID 情報収集の有効化または無効化](#)」と「[ソフトウェア情報とシステムログ収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist によって収集されるデータについて、および収集されたデータがデルによってどのように使用されるかについての詳細は、[dell.com/SupportAssistGroup](https://dell.com/SupportAssistGroup) で『Dell SupportAssist: Security Considerations』（Dell SupportAssist : セキュリティ考慮事項）技術文書を参照してください。

# SupportAssist をお使いになる前に

SupportAssist は、Dell デバイスに対する Dell Technical Support によるサポートを自動化します。SupportAssist を使用して、1つ、または複数のデバイスを監視できます。

## 基本セットアップ

基本セットアップでは、SupportAssist によるローカルシステム（SupportAssist がインストールされているサーバー）の監視を有効にします。監視するデバイスが 1 台だけの場合は、基本セットアップだけですみます。複数のデバイスを監視する場合は、基本セットアップと詳細セットアップを完了する必要があります。基本セットアップを完了するには、次の手順を実行します。

1. SupportAssist インストールパッケージをダウンロードします。「[SupportAssist インストールパッケージのダウンロード](#)」を参照してください。
2. SupportAssist をインストールするための要件を確認します。「[SupportAssist インストールおよび使用のための最小要件](#)」を参照してください。
3. SupportAssist をインストールします。「[SupportAssist のインストール](#)」を参照してください。
4. SupportAssist の登録を完了します。「[SupportAssist の登録](#)」を参照してください。
5. (オプション) SupportAssist の二次連絡先および部品発送アドレスを追加して更新します。「[連絡先情報の表示とアップデート](#)」を参照してください。

## 詳細セットアップ

詳細セットアップでは、複数のデバイスを監視するように SupportAssist を有効化し、SupportAssist で監視する各デバイスを追加します。

詳細セットアップを完了するには、次の手順を実行します。

1. 「基本セットアップ」の項の手順が完了していることを確認します。
2. SupportAssist で監視するデバイスを追加します。「[監視するデバイスの追加](#)」を参照してください。
3. (オプション) 社内で SMTP サーバー（電子メールサーバー）を使用している場合、SupportAssist で SMTP サーバーを設定します。「[SMTP サーバーの設定](#)」を参照してください。
4. (オプション) グループとして一連のデバイスを管理するには、環境設定に基づいて 1つ、または複数のデバイスグループを作成します。「[デバイスのグループ化](#)」を参照してください。

## SupportAssist の評価

デフォルトで、SupportAssist は一定の間隔とサポートケースが作成されたときに、自動的に監視対象デバイスからシステム情報を収集します。収集されたシステム情報はデルにセキュアに送信されます。監視対象デバイスから SupportAssist が収集するデータの詳細については、「[SupportAssist によって収集されるデータ](#)」を参照してください。セキュリティおよび SupportAssist によって収集されるデータについて懸念がある場合は、特定の設定オプションを無効にして、SupportAssist を評価することができます。

また、SupportAssist によって収集されたデータを表示することもできます。収集されたデータの表示については、「[収集されたシステム情報の表示](#)」を参照してください。

社内のセキュリティポリシーのため、収集されたデータの社内ネットワーク外への送信が一部制限される場合は、SupportAssist にある次の設定オプションを使用できます。

- すべての監視対象デバイスからの ID 情報の収集を無効にすることができます。「[ID 情報収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。
- すべての監視対象デバイスからのソフトウェア情報とシステムログの収集を無効にすることができます。「[ソフトウェア情報とシステムログ収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。
- すべての監視対象デバイスからのシステム情報の定期収集を無効にすることができます。「[全デバイスからのシステム情報の定期収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。
- 特定のデバイスからシステム情報の定期収集を無効にすることができます。「[特定デバイスからのシステム情報の定期収集の無効化](#)」を参照してください。
- サポートケース作成時におけるシステム情報の自動収集を無効にすることができます。「[システム情報の自動収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。

ほとんどの場合、SupportAssist によって収集されたデータの全部または一部が、Dell Technical Support が不具合を正しく診断して適切な解決方法を提供するために必要となります。SupportAssist のメリットを最大限に活用するためには、すべてのデータ収集オプションを有効にする必要があります。

## SupportAssist インストールパッケージのダウンロード

1. [Dell.com/SupportAssist](https://Dell.com/SupportAssist) にアクセスします。  
SupportAssist ポータルが表示されます。
2. 使用可能なバージョンセクションで、**SupportAssist for servers, storage and networking** に表示される **詳細を表示** リンクをクリックします。  
**SupportAssist for servers, storage and networking** ページが表示されます。
3. **ダウンロード** セクションの、**SupportAssist for Servers** で、ダウンロードするインストールパッケージに基づいて、次のいずれかを行います。
  - Windows のインストールパッケージの場合は、**SupportAssist for Servers (Windows)** リンクをクリックします。
  - Linux のインストールパッケージの場合は、**SupportAssist for Servers (Linux)** リンクをクリックします。

**ドライバの詳細** ページが新しいウェブブラウザのウィンドウに表示されます。
4. 利用可能フォーマットのセクションで、**ファイル形式：アプリケーション** に表示される **ファイルのダウンロード** リンクをクリックします。

## SupportAssist インストールおよび使用のための最小要件

SupportAssist は、次の項で指定された最小要件を満たしている Dell PowerEdge サーバ（第 9 世代から第 13 世代まで）にインストールできます。

### ハードウェア要件

次の表は、SupportAssist をインストールするサーバ上のハードウェアの最小要件の概要を提供します。

表 2. ハードウェア要件

ハードウェア	データ収集用に単一のデバイスからのみです。	最大 20 のデバイスからの監視とデータ収集用	最大 100 デバイスからの監視とデータ収集用	最大 300 デバイスからの監視とデータ収集用
プロセッサ	1 コア	2 コア	4 コア	4 コア
インストールされているメモリ (RAM)	4 GB	4 GB	8 GB	8 GB
ハードドライブ (空きスペース)	1 GB	4 GB	12 GB	32 GB

 **メモ:** 環境内の多数のデバイスを監視のため、デルは、専用サーバ上に SupportAssist をインストールすることをお勧めします。多数のデバイスからの定期的なコレクション (ProSupport Plus のレポート生成に必要) は、監視サーバのプロセッサまたはメモリの使用率を高める可能性があります。他のアプリケーションとリソースを共有している場合、リソース使用率が高くなると、監視サーバ上で実行されている他のアプリケーションに影響する可能性があります。

## SupportAssist インストールのためのオペレーティングシステム要件

 **メモ:** SupportAssist をインストールできるのは 64 ビットオペレーティングシステム上のみです。

 **メモ:** SupportAssist は Microsoft Windows ドメインコントローラにインストールすることもできません。

 **メモ:** Server Core は SupportAssist のインストールをサポートしていません。

SupportAssist をインストールするサーバでは、次の Windows または Linux のいずれかのオペレーティングシステムを実行している必要があります。

- Windows オペレーティングシステム :
  - Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 Standard、Enterprise、および Datacenter
  - Windows Server 2008 SP2 Standard、Enterprise、および Datacenter
  - Windows Server 2012 R2 Standard および Datacenter
  - Windows Server 2012 Standard、Essentials、および Datacenter
  - Small Business Server 2008 Standard および Essentials
  - Small Business Server 2011 Standard および Essentials
- Linux オペレーティングシステム :
  - Red Hat Enterprise Linux 7.x
  - Red Hat Enterprise Linux 6.x
  - Red Hat Enterprise Linux 5.x
  - CentOS 7.x
  - CentOS 6.x
  - Novell SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1
  - SUSE Linux Enterprise Server 12
  - SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4
  - SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4

- Oracle Linux 7.x
- Oracle Linux 6.x

## ウェブブラウザ要件

SupportAssist ユーザーインターフェースを表示するには、次のウェブブラウザのいずれかが必要です。

 **メモ:** Transport Layer Security (TLS) バージョン 1.0 以降がウェブブラウザ上で有効になっている必要があります。

- Internet Explorer 10 または 11
- Mozilla Firefox 31 以降

 **メモ:** サポートされている Linux オペレーティングシステムでは、ネイティブのウェブブラウザのバージョンを使用して SupportAssist にアクセスすることもできます。

## ネットワーク要件

- インターネット接続 – 標準 GbE ネットワーク。
- SupportAssist がインストールされているサーバが、デルによってホストされる SupportAssist サーバと HTTPS プロトコルを使用して通信することが可能であること。
- ローカルシステム (SupportAssist がインストールされているサーバ) が以下の接続先に接続できること。
  - <https://apidp.dell.com> – SupportAssist サーバのエンドポイント。
  - <https://is.us.dell.com/fus/api/2.0/uploadfile> – 収集されたシステム情報がアップロードされるファイルアップロードサーバです。
  - <https://downloads.dell.com/> - Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のダウンロード、および新しい SupportAssist リリース情報の受信。

 **メモ:** 接続先が到達可能かどうかを確認するには、「[SupportAssist アプリケーションと SupportAssist サーバ間における正常な通信の確保](#)」の手順に従います。

次の表に、ローカルシステムで開く必要があるポートをリストします。

表 3. ローカルシステム上のネットワークポート要件

Port (ポート)	使用状況
22	Linux オペレーティングシステムを実行しているローカルシステムを追加し、システム情報を収集するためのポート
25	SMTP 通信用 (特定の電子メール通知を、貴社で使用されている SMTP サーバ経由で送信するために SupportAssist で必要となります)
80	HTTP 通信用
135	Windows Management Instrumentation (WMI) 通信用
162	リモートデバイスからアラート (SNMP トラップ) を受信するためのポート
443	Secure Socket Layer (SSL) 通信、WS-MAN 通信、および SupportAssist アップデート情報の確認用
1311	OMSA 通信用
2607	リモートシステムから SupportAssist をセキュアに (HTTPS) 開くためのポート

Port (ポート)	使用状況
9090	ローカルシステムからの SupportAssist 起動用
61616	SupportAssist のタスク処理用

次の表に、SupportAssist を使用して監視するリモートデバイスで開く必要のあるポートをリストします。  
**表 4. リモートデバイス上のネットワークポート要件**

Port (ポート)	使用状況
22	Linux オペレーティングシステムを実行しているリモートデバイスを追加し、そのデバイスからシステム情報を収集するためのポート
135	WMI 通信用
161	ローカルシステムへのアラート (SNMP トラップ) 転送用
443	Secure Socket Layer (SSL) 通信および WS-Man 通信用
1311	OMSA 通信用

## SupportAssist のインストール

SupportAssist は、サポートされている Windows または Linux オペレーティングシステムを実行するサーバーにインストールすることができます。次の項では、Windows および Linux オペレーティングシステム上に SupportAssist をインストールするために必要な手順が説明されています。

 **メモ: Linux オペレーティングシステムのみへの SupportAssist のインストールの場合。** SupportAssist を Linux オペレーティングシステムを実行しているサーバーにインストールする場合、SupportAssist はサポート対象の Linux オペレーティングシステムを実行しているローカルシステムおよびリモートデバイスを監視することができます。他のオペレーティングシステムを実行しているリモートデバイスの監視は、デバイスがエージェントレス監視目的で SupportAssist に追加されている場合にのみ可能です。エージェントレス監視用にデバイスを追加する方法については、「[デバイスの追加 \(エージェントレス監視\)](#)」を参照してください。

### SupportAssist のインストール (Windows)

#### 前提条件

- Windows オペレーティングシステム向けの SupportAssist インストールパッケージをダウンロード済みであることを確認します。「[SupportAssist インストールパッケージのダウンロード](#)」を参照してください。
- システムが SupportAssist のインストール要件を満たしていることを確認します。「[SupportAssist インストールおよび使用のための最小要件](#)」を参照してください。

#### 手順

- SupportAssist インストールパッケージを右クリックしてから、**管理者として実行** をクリックします。

-  **メモ:** Microsoft User Access Control (UAC) は、**管理者として実行** オプション経由でのみ取得できる昇格された権限でインストールを実行することを必要とします。管理者としてシステムにログオンしている場合は、インストーラパッケージをダブルクリックして SupportAssist をインストールしますが、続行するには **開いてるファイル - セキュリティの警告** ダイアログボックスを承認するようにしてください。

インストールの準備中 ページがしばらく表示され、その後 **Dell SupportAssist インストーラ**へようこそ ページが表示されます。

2. **次へ** をクリックします。

**ライセンス契約** ページが表示されます。

-  **メモ:** SupportAssist をインストールおよび使用するには、ユーザーの連絡先情報、デバイス資格情報などの特定個人情報 (PII) をデルが保存することを許可する必要があります。SupportAssist のインストールは、ユーザーの PII を保存することをデルに許可する同意がない限り、続行できません。

3. SupportAssist が管理対象デバイスから収集する情報について読んでから **同意します** を選択します。  
4. **Dell エンドユーザーライセンス契約** を読み、**同意します** を選択してから **インストール** をクリックします。

**Dell SupportAssist のインストール** ページがしばらく表示された後、**インストールの完了** ページが表示されます。

5. **終了** をクリックして SupportAssist インストーラを終了します。

**SupportAssist ログイン** ページがウェブブラウザのウィンドウで開きます。

-  **メモ:** SupportAssist サービスの初期化に通常より時間がかかると、エラーメッセージが表示されます。この不具合が発生した場合は、ウェブブラウザを閉じて、後ほど SupportAssist へのアクセスを試してください。SupportAssist へアクセスする手順については、「[SupportAssist ユーザーインタフェースを開く](#)」を参照してください。

-  **メモ:** システムがドメインのメンバーである場合、ユーザー名を [ドメイン\ユーザー名] フォーマットで入力する必要があります。たとえば、MyDomain\MyUsername となります。ローカルドメインであることを示すために、.\Administrator のようにピリオド [.] を使用することもできます。

6. Microsoft Windows オペレーティングシステムのユーザー名とパスワードを入力して、**ログイン** をクリックします。

**Dell SupportAssist セットアップウィザード** が表示されます。

#### 次の手順

**Dell SupportAssist 設定ウィザード** の指示に従って SupportAssist の登録を完了してください。

## SupportAssist のインストール (Linux)

### 前提条件

- Linux オペレーティングシステム向けの SupportAssist インストールパッケージがダウンロード済みであることを確認します。
- root 権限でシステムにログインしていることを確認します。
- Net-SNMP が、システム上にインストールされているか確認します。Net-SNMP のインストールの情報については、「[Net-SNMP のインストール \(Linux のみ\)](#)」を参照してください。

-  **メモ:** SupportAssist をインストールした後で NET-SNMP のインストールを選択した場合は、NET-SNMP をインストールした後で必ず、スクリプトファイル **snmptrapdServiceConfiguration.sh** を実行してください。このスクリプトファイルは、SupportAssist のインストール後に **/opt/dell/supportassist/scripts** から利用できるようになります。

- システムが SupportAssist のインストール要件を満たしていることを確認します。「[SupportAssist インストールおよび使用のための最小要件](#)」を参照してください。

#### 手順

- Linux オペレーティングシステムを実行しているシステムで、ターミナルウィンドウを開きます。
- SupportAssist のインストールパッケージが格納されているフォルダに移動します。
- 次のいずれかの手順を実行してください。

- `chmod + 744 supportassist_1.x.x.bin` と入力し、Enter キーを押します。
- `chmod + x supportassist_1.x.x.bin` と入力し、Enter キーを押します。

- 「./supportassist\_1.x.x.bin」と入力して、Enter を押します。

Dell SupportAssist インストーラによるこそ というメッセージが表示されます。

- c と入力して続行します。

SupportAssist ライセンス契約 が表示されます。

- ライセンス契約を読み、y と入力してインストールを開始します。

インストールが完了すると、ウェブブラウザウィンドウに **SupportAssist ログイン** ページが開きます。

 **メモ:** SupportAssist サービスの初期化に通常より時間がかかると、エラーメッセージが表示されま  
す。この不具合が発生した場合は、ウェブブラウザを閉じて、後ほど SupportAssist へのアクセス  
を試してください。SupportAssist へアクセスする手順については、「[SupportAssist ユーザーイン  
タフェースを開く](#)」を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist をリモートでインストールするために PuTTY などの Linux ターミナルエミュ  
レータを使用している場合は、**SupportAssist ログイン** ページは表示されません。そのような場合  
は、次のいずれかの方法を使って **SupportAssist ログイン** ページにアクセスする必要があります。

- リモートシステムにログインし、ウェブブラウザを使用して次のウェブアドレスにアクセスし  
ます。

`https://<SupportAssist がインストールされているサーバーの IP アドレスまたはホ  
スト名>:2607/SupportAssist`

 **メモ:** リモートシステムから SupportAssist にアクセスできるのは、SupportAssist がイン  
ストールされているシステムでポート 2607 が開いている場合のみです。

- ローカルシステムにログインし、ウェブブラウザを使用して次のウェブアドレスにアクセスし  
ます。

`http://localhost:9090/SupportAssist`

- SupportAssist がインストールされているシステムで、root 権限を与えられたユーザーのユーザー名とパ  
スワードを入力して、**ログイン** をクリックします。

Dell SupportAssist セットアップウィザード が表示されます。

#### 次の手順

Dell SupportAssist 設定ウィザード の指示に従って SupportAssist の登録を完了してください。

## サイレントモードでの SupportAssist のインストール (Linux)

#### 前提条件

- Linux オペレーティングシステム向けの SupportAssist インストールパッケージがダウンロード済みである  
ことを確認します。
- root 権限でシステムにログインしていることを確認します。
- Net-SNMP が、システム上にインストールされているか確認します。Net-SNMP のインストールの情報  
については、「[Net-SNMP のインストール \(Linux のみ\)](#)」を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist をインストールした後で NET-SNMP のインストールを選択した場合は、NET-SNMP をインストールした後で必ず、スクリプトファイル `snmptrapdServiceConfiguration.sh` を実行してください。このスクリプトファイルは、SupportAssist のインストール後に `/opt/dell/supportassist/scripts` から利用できるようになります。

- システムが SupportAssist のインストール要件を満たしていることを確認します。「[SupportAssist インストールおよび使用のための最小要件](#)」を参照してください。

#### 手順

- Linux オペレーティングシステムを実行しているシステムで、ターミナルウィンドウを開きます。
- SupportAssist のインストールパッケージが格納されているフォルダに移動します。
- 次のいずれかの手順を実行してください。
  - `chmod + 744 supportassist_1.x.x.bin` と入力し、Enter キーを押します。
  - `chmod + x supportassist_1.x.x.bin` と入力し、Enter キーを押します。
- `./supportassist_1.x.x.bin silent` と入力し、Enter を押します。

#### 次の手順

Dell SupportAssist 設定ウィザードの指示に従って SupportAssist の登録を完了してください。

## SupportAssist の登録

#### 前提条件

- SupportAssist をインストールしたサーバーが、プロキシサーバー経由でインターネットに接続されている場合は、プロキシサーバーの詳細を確認してください。
- SupportAssist に会社の一次連絡先として割り当てる連絡先の詳細があることを確認してください。

#### このタスクについて

Dell SupportAssist セットアップウィザードは、プロキシサーバーの設定（該当する場合）、および登録を完了するためのガイドを提供します。セットアップウィザードは、SupportAssist への初回ログイン時に表示されます。

 **メモ:** Internet Explorer では、**Internet Explorer セキュリティ強化の設定** 機能が有効になっている場合、**SupportAssist 設定ウィザード** が表示されません。

 **メモ:** SupportAssist を使用する前に、セットアップウィザードに表示された該当するすべての手順を完了する必要があります。セットアップウィザードに表示されるすべての該当手順を完了しない場合、**SupportAssist セットアップが完了していません** ページが表示されます。このページでは、**セットアップ** をクリックしてセットアップウィザードを開き、該当する手順を実行することができます。

#### 手順

- ようこそ ページで **次へ** をクリックします。

SupportAssist がインターネットへの接続を検証します。

- SupportAssist がインターネットに接続できる場合、**登録** ページが表示されます。
- SupportAssist がインターネットに接続されていない場合、システムがプロキシサーバー経由でインターネットに接続されていることを確認するためのプロンプトメッセージが表示されます。**はい** をクリックすると、**プロキシ設定** ページが表示されます。

システムがインターネットに直接接続されているにも関わらず、問題が解決しない場合は、ネットワーク管理者に連絡してサポートを受けてください。

- プロキシ設定** ページが表示される場合：

- アドレス** フィールドに、プロキシサーバーの IP アドレスまたはホスト名を入力します。
- ポート** フィールドに、プロキシサーバーのポート番号を入力します。
- プロキシサーバーへの接続にユーザー名とパスワードが必要な場合、**認証が必要** を選択して、該当するフィールドにユーザー名とパスワードを入力します。

d. **Next** (次へ) をクリックします。

SupportAssist がプロキシサーバー経由でインターネットへの接続を検証します。接続が確立されると、**登録** ページが表示されます。そうでない場合は、エラーメッセージが表示されます。プロキシサーバー接続の問題が解決しない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。

3. **登録** ページに次の情報を入力します。

- **会社名** – 会社名には、1 文字から 256 文字までの印刷可能な文字を使用する必要があります。
- **国 / 地域** – お住まいの国または地域を選択してください。
- **名** – 名には、文字、引用符 [ ' ], ピリオド [ . ], スペースを使用でき、50 文字を超えないようにする必要があります。
- **姓** – 姓には、文字、引用符 [ ' ], ピリオド [ . ], スペースを使用でき、50 文字を超えないようにする必要があります。
- **電話番号** – 電話番号は 10 文字以上 50 文字以内にする必要があります。電話番号は、( )、+、および - などの特殊文字を含む国際電話番号書式で入力することもできます。
- **代替電話番号** – オプション。要件は **電話番号** と同じです。
- **E-メールアドレス** – name@company.com 形式で E-メールアドレスを入力します。5 文字から 50 文字までにする必要があります。

 **メモ:** **電話番号**、**代替電話番号**、および **電子メールアドレス** フィールドにデータを入力するときは、英語のキーボードレイアウトを使用するようにしてください。これらのフィールドへのデータ入力にネイティブキーボードレイアウトまたは英語以外の言語を使用すると、エラーメッセージが表示される場合があります。

 **メモ:** SupportAssist のセットアップ後は、一次連絡先のアップデートに加え、二次連絡先情報の入力を行うこともできます。一次連絡先が対応できない場合、デルは二次連絡先を通して会社に連絡します。一次連絡先と二次連絡先の両方に有効な電子メールアドレスが設定されている場合は、両者が Dell SupportAssist の電子メールを受信します。連絡先情報のアップデートについては、「[連絡先情報の表示とアップデート](#)」を参照してください。

4. **Next** (次へ) をクリックします。

SupportAssist はデルに接続し、登録を完了します。登録が正常に行われると、**サマリ** ページが表示されます。失敗した場合は、エラーメッセージが表示されます。登録に関する問題が解決されない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。

5. **Finish** (終了) をクリックします。

SupportAssist の **ケース** ページが表示されます。

SupportAssist は、バックグラウンドで次の 2 つのタスクを実行します。

- SupportAssist は、ローカルシステムに Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) がインストールされていることを確認します。
  - OMSA がインストールされていない、またはアップグレードが必要な場合、推奨バージョンの OMSA が自動的にダウンロードされ、インストールされます。ローカルシステムは、**デバイスインベントリ** ページに  **OMSA をインストール中** ステータスでリストされます。OMSA のインストールが完了したら、ステータスに  **OK** が表示されます。
  - 推奨バージョンの OMSA がすでにインストールされている場合は、ローカルシステムが **デバイスインベントリ** ページに  **OK** ステータスが表示されます。

 **注意:** SupportAssist は、OMSA なしでローカルシステムを監視することはできません。

- 
**メモ:** SupportAssist の奨励する OMSA バージョンは、PowerEdge サーバの世代とサーバ上で実行されているオペレーティングシステムに応じて異なる場合があります。OMSA の奨励するバージョンについては、[Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools) で『*Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix*』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス）を参照してください。
- 
**メモ:** OMSA のインストール中に問題が発生した場合は、[デバイスインベントリ](#) ページに適切なステータスが表示されます。OMSA のインストールを再試行するには、SupportAssist の **OMSA のインストール/アップグレード** オプションを使用できます。「[OMSA のインストールまたはアップグレード](#)」を参照してください。

#### 次の手順

- Enhanced Linux (SELinux) セキュリティが設定されている Linux オペレーティングシステムを実行しているサーバー上に SupportAssist をインストールした場合は、リモートデバイスからのアラートを受信するようにデバイスを設定します。詳細に関しては、「[SELinux が有効になっているシステムでアラートを受信する](#)」を参照してください。
- SupportAssist で監視するデバイスを追加します。詳細については、「[監視するデバイスの追加](#)」を参照してください。
- (オプション) 社内で SMTP サーバー (電子メールサーバー) を使用している場合、SupportAssist で SMTP サーバーを設定します。これにより、SupportAssist がデバイスステータスや接続性ステータスの電子メール通知の送信に、その SMTP サーバーを活用することができるようになります。詳細については、「[SMTP サーバーの設定](#)」を参照してください。
- (オプション) SupportAssist の一次および二次連絡先の連絡先情報を更新して、部品発送アドレスを提供します。「[連絡先情報の表示とアップデート](#)」を参照してください。
- (オプション) グループとして一連のデバイスを管理するには、環境設定に基づいて 1 つ、または複数のデバイスグループを作成します。「[デバイスのグループ化](#)」を参照してください。

## SELinux が有効のシステムのセットアップによるアラートの受信

#### このタスクについて

SELinux (Security - Enhanced Linux) は、Linux オペレーティングシステムで動作を許可または禁止するセキュリティモジュールです。SupportAssist を実行しているシステム上で SELinux が有効になっている場合、リモートデバイスからのアラート (SNMP トラップ) は SupportAssist によって受信されません。アラートを受信しなければ、SupportAssist はリモートデバイス上で発生したハードウェアの不具合を識別できません。このため、SupportAssist を実行しているシステムで次の手順を実行して、SupportAssist がリモートデバイスからのアラート受信を許可するように設定する必要があります。

 **メモ:** 以下のオペレーティングシステムでは、SELinux はデフォルトで有効になっています。

- Red Hat Enterprise Linux 6 または 7
- CentOS 6 または 7
- Oracle Enterprise Linux 6 または 7

#### 手順

1. ターミナルウィンドウを開いて、**supportassistpolicy.te** という名前でポリシーファイルを作成します。
2. ポリシーファイル (**supportassistpolicy.te**) を開いて、次のように入力します。

```
module supportassistpolicy 1.0;

require {
    type websm_port_t;
    type snmpd_t;
```

```

    type root_t;
    class tcp_socket name_connect;
    class dir { write add_name };
    class file { write getattr open create };
}

#===== snmpd_t =====

allow snmpd_t websm_port_t:tcp_socket name_connect;
allow snmpd_t root_t:dir write;
allow snmpd_t root_t:dir add_name;
allow snmpd_t root_t:file { write create open getattr };

```

3. ポリシーファイルを保存します。
4. ポリシーファイルを保存したフォルダを参照します。
5. `checkmodule -M -m -o supportassistpolicy.mod supportassistpolicy.te` と入力し、Enter を押します。
6. `semodule_package -o supportassistpolicy.pp -m supportassistpolicy.mod` と入力し、Enter を押します。
7. `semodule -i supportassistpolicy.pp` と入力し、Enter を押します。

## SupportAssist のアップグレード (Windows)

Windows オペレーティングシステムに SupportAssist がインストールされている場合は、SupportAssist バージョン 1.0.1 または 1.2 からバージョン 1.3 にアップグレードできます。

### 前提条件

最新バージョンの SupportAssist をダウンロード済みであることを確認します。「[SupportAssist インストールパッケージのダウンロード](#)」を参照してください。

### 手順

1. SupportAssist インストールパッケージを右クリックし、**管理者として実行** をクリックします。
  -  **メモ:** Microsoft User Access Control (UAC) は、**管理者として実行** オプション経由でのみ取得できる昇格された権限でインストールを実行することを必要とします。管理者としてシステムにログインしている場合は、インストーラパッケージをダブルクリックして SupportAssist をインストールしますが、**続行するには開いてるファイル - セキュリティの警告** ダイアログボックスを承認するようにしてください。
- Dell SupportAssist - InstallShield ウィザード** ウィンドウが表示されます。
2. このセットアップは「**Dell SupportAssist**」のアップグレードを行います。**続行しますか?** というプロンプトで、**はい** をクリックします。
 

インストールの**準備中** ページがしばらく表示され、その後 **Dell SupportAssist** インストーラへようこそページが表示されます。
3. **アップグレード** をクリックします。
 

**Dell SupportAssist** のインストール ページが表示され、その後 **インストールの完了** ページが表示されます。
4. **Finish (終了)** をクリックします。
 

**SupportAssist ログイン** ページがウェブブラウザのウィンドウで開きます。
5. Microsoft Windows オペレーティングシステムのユーザー名とパスワードを入力して、**ログイン** をクリックします。
 

SupportAssist **ケース** ページが表示されます。SupportAssist の前のバージョンで追加したデバイスは、**デバイスインベントリ** ページに表示されます。

# SupportAssist のアップグレード (Linux)

SupportAssist が Linux オペレーティングシステムにインストールされている場合は、SupportAssist バージョン 1.2 からバージョン 1.3 へアップグレードできます

## 前提条件

最新バージョンの SupportAssist をダウンロード済みであることを確認します。「[SupportAssist インストールパッケージのダウンロード](#)」を参照してください。

## 手順

1. Linux オペレーティングシステムを実行しているシステムで、ターミナルウィンドウを開きます。
2. SupportAssist のインストールパッケージが格納されているフォルダに移動します。
3. 次のいずれかの手順を実行してください。
  - `chmod + 744 supportassist_1.x.x.bin` と入力し、Enter キーを押します。
  - `chmod + x supportassist_1.x.x.bin` と入力し、Enter キーを押します。
4. 「./supportassist\_1.x.x.bin」と入力して、Enter を押します。

 **メモ:** SupportAssist をサイレントにアップグレードにしたい場合は、`./supportassist_1.x.x.bin silent` と入力し、Enter を押します。

Dell SupportAssist インストーラによる **こそ** というメッセージが表示されます。

5. `c` と入力して続行します。

SupportAssist ライセンス契約 が表示されます。

6. ライセンス契約を読み、`y` と入力してインストールを開始します。

インストールが完了すると、ウェブブラウザウィンドウに **SupportAssist ログイン** ページが開きます。

 **メモ:** SupportAssist サービスの初期化に通常より時間がかかると、エラーメッセージが表示されます。この不具合が発生した場合は、ウェブブラウザを閉じて、後ほど SupportAssist へのアクセスを試してください。SupportAssist へアクセスする手順については、「[SupportAssist ユーザーインタフェースを開く](#)」を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist をリモートでインストールするために PuTTY などの Linux ターミナルエミュレータを使用している場合は、**SupportAssist ログイン** ページは表示されません。そのような場合は、次のいずれかの方法を使って **SupportAssist ログイン** ページにアクセスする必要があります。

- リモートシステムにログインし、ウェブブラウザを使用して次のウェブアドレスにアクセスします。

`https://<SupportAssist がインストールされているサーバーの IP アドレスまたはホスト名>:2607/SupportAssist`

 **メモ:** リモートシステムから SupportAssist にアクセスできるのは、SupportAssist がインストールされているシステムでポート 2607 が開いている場合のみです。

- ローカルシステムにログインし、ウェブブラウザを使用して次のウェブアドレスにアクセスします。

`http://localhost:9090/SupportAssist`

7. SupportAssist がインストールされているシステムで、root 権限を与えられたユーザーのユーザー名とパスワードを入力して、**ログイン** をクリックします。

ケース ページが表示されます。

## SupportAssist ユーザーインターフェースを開く

SupportAssist ユーザーインターフェースは、次のいずれかの方法で開くことができます。

- SupportAssist がインストールされているサーバーにログインしている場合：
  - サーバーが Windows オペレーティングシステムを実行している場合は、Dell SupportAssist デスクトップアイコンをダブルクリックします。
  - サーバーが Windows Server 2008、または Windows Small Business Server 2011 を実行している場合は、**スタート→すべてのプログラム→Dell → SupportAssist → SupportAssist** の順にクリックします。
  - サーバーが Windows Server 2012 を実行している場合は、画面の左下隅にマウスポインタを移動して **スタート** アイコンをクリックします。スタート画面で、**SupportAssist** のタイルをクリックします。
  - サーバーが Linux オペレーティングシステムを実行している場合は、**アプリケーション → システムツール → Dell SupportAssist** の順にクリックします。
  - ウェブブラウザを開き、次のフォーマットでアドレスを入力します。  
`http://localhost:9090/SupportAssist`

- リモートシステムから SupportAssist にアクセスするには、ウェブブラウザを開いて、次のフォーマットでアドレスを入力します。

`https://<SupportAssist がインストールされているサーバーの IP アドレスまたはホスト名>:2607/SupportAssist.`

例えば、`https://10.25.35.1:2607/SupportAssist` などです。

- Internet Explorer を使用している場合は、メッセージ「この Web サイトのセキュリティ証明書に問題があります。SupportAssist を開くには、**続行**をクリックしてこのウェブサイトを続行します (推奨されません)」が表示されます。
- Mozilla Firefox を使用している場合は、メッセージ「この接続は信頼できません。一覧を表示するには、**リスクを理解します**をクリックしてから **例外の追加**をクリックします。**セキュリティ例外の追加**ウィンドウで、**セキュリティー例外の確認**をクリックします」が表示されます。

SupportAssist ログイン ページがウェブブラウザに表示されます。

-  **メモ:** SupportAssist ユーザーインターフェースを最適に表示するための推奨画面解像度は 1280 x 1024 以上です。

## SupportAssist へのログイン

1. SupportAssist の ログイン ウィンドウで、該当フィールドにユーザー名とパスワードを入力します。

-  **メモ:** **SupportAssistAdmins**、**SupportAssistUsers** ユーザーグループのメンバーになっているユーザーアカウントの、ユーザー名とパスワードを入力してください。SupportAssist が Linux オペレーティングシステムにインストールされている場合は、**root** または **users** ユーザーグループのメンバーになっているユーザーアカウントのユーザー名とパスワードを入力することもできます。SupportAssist ユーザーグループの詳細については、「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist がインストールされたシステムが Windows ドメインのメンバーである場合、ユーザー名を [ドメイン\ユーザー名] フォーマットで入力する必要があります。たとえば、MyDomain\MyUsername となります。ローカルドメインであることを示すため、.\Administrator のようにピリオド [.] を使用することもできます。

2. **ログイン** をクリックします。

SupportAssist の **ケース** ページが表示されます。

 **メモ:** 非アクティブ状態が 14 分続くと、デフォルトで **セッションタイムアウト** メッセージが表示されます。セッションを続行する場合は **更新** をクリックします。1 分以内に対応しない場合、自動的にログアウトされます。

## SupportAssist からのログアウト

1. マウスポインタを、SupportAssist のヘッダー領域の右上に表示されている **ユーザー名** のリンクに移動します。  
**接続性テスト** および **ログアウト** のオプションが表示されます。
2. **ログアウト** を選択します。

## 監視するデバイスの追加

SupportAssist でデバイスを監視し、不具合の発生時にサポートケースを自動作成することを可能にするには、SupportAssist にデバイスを追加する必要があります。SupportAssist は、次の方法を使用してデバイスを監視することができます。

- エージェントベースの監視** - この方法では、エージェントがデバイスと SupportAssist 間のインターフェイスとして機能します。エージェントは、デバイスでハードウェアイベントが発生するたびにアラート (SNMP トラップ) を生成します。SupportAssist は、エージェントベースメソッドを使用したデバイスの監視について、Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) エージェントに依存しています。OMSA エージェントは、インストールされているデバイスの各種コンポーネントの状態を監視するアプリケーションで、デバイスでハードウェアイベントが発生するたびにアラートを生成します。SupportAssist はアラートを処理して、そのアラートがサポートケースを作成するために十分であるかどうかを判断します。エージェントベースの監視のためにデバイスを追加する方法については、「[デバイスの追加 \(エージェントベースの監視\)](#)」を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist は、OMSA なしではエージェントベースの監視方法を使用したデバイスの監視を行うことができません。

 **メモ:** OMSA のインストールは、特定のオペレーティングシステムではサポートされていない可能性があります。SupportAssist は、エージェントベースの監視方法を介した場合にのみ、このようなオペレーティングシステムを実行しているデバイスを監視することができます。エージェントベースの監視用のオペレーティングシステム要件の詳細については、[Dell.com/ServiceabilityTools](#) で『Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス) を参照してください。

- エージェントレス監視** - この方法では、デバイス上で使用できる Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) がデバイスと SupportAssist 間のインターフェイスとして機能します。iDRAC は、デバイスでハードウェアイベントが発生するたびにアラートを生成します。SupportAssist はそのアラートを処理して、アラートがサポートケース作成の対象となるかどうかを判断します。エージェントレス監視のためにデバイスを追加する手順については、「[デバイスの追加 \(エージェントレス監視\)](#)」を参照してください。

 **メモ:** エージェントレス監視は、デルの第 12 世代および第 13 世代の PowerEdge サーバー (iDRAC 7 および iDRAC 8) でのみサポートされています。

 **メモ:** iDRAC を、SNMP と IPMI を介してアラートを送信するように設定することができます。ただし、SupportAssist は SNMP を介して送信されたアラートのみ受け付けることができます。SupportAssist が iDRAC から送信されるアラートを受信するには、iDRAC ウェブコンソールの **アラートとリモートシステムのログ設定** セクションで、すべての **SNMP トラップ** オプションを確実に選択してください。

## エージェントベースの監視の利点

エージェントレス (iDRAC) 方法でデルの第 12、13 世代の PowerEdge サーバーを監視することもできますが、エージェントベース (OMSA) 方法には次の利点があります。

- OMSA と iDRAC のアラート生成機能は異なります。デルの第 13 世代の PowerEdge サーバーでは、OMSA と iDRAC のアラート生成機能はほぼ同一ですが、チップセットおよびソフトウェア RAID からのアラートは OMSA 経由でのみ利用可能です。

- ProSupport Plus サービス契約付きのデバイスでは、デバイスが OMSA によって監視されている場合に限り、オペレーティングシステムおよびソフトウェアコンポーネントのバージョンに対するデル推奨が利用可能です。
- OMSA は、デルの第 9～11 世代の PowerEdge サーバーを監視するための唯一のオプションです。

## デバイスの追加（エージェントベースの監視）

### 前提条件

- ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。
- SupportAssist がインストールされたサーバーからデバイスに到達できるかどうかを確認します。
- デバイスのホスト名または IP アドレス、ユーザー名、およびパスワードがあることを確認します。
- デバイスが Microsoft Windows オペレーティングシステムを実行している場合は、デバイスで Windows Management Instrumentation (WMI) サービスが実行されている必要があります。
- デバイスが Linux オペレーティングシステムを実行している場合には、次の要件があります。
  - Secure Shell (SSH) サービスがデバイスで実行されている。
  - SSH パスワード認証が有効化されている（デフォルトで有効）。
  - 解凍パッケージがデバイスにインストールされている必要があります。
- デバイスが VMware ESXi を実行している場合、SSH はデバイス上で実行されている必要があります。
- OMSA 通信のために、デバイスでポート 1311 が開いている。
- デバイスがプロキシサーバー経由でインターネットに接続されている場合は、プロキシサーバーのファイアウォールで、ポート 161 および 22 (Linux を実行しているデバイスを追加する場合) と 135 (Windows を実行しているデバイスを追加する場合) が開いていることを確認します。
- OMSA をデバイスにインストールするための要件を確認します。詳細に関しては、[Dell.com/OpenManageManuals](#) で『*Dell OpenManage Server Administrator インストールガイド*』を参照してください。

### このタスクについて

デバイスを追加することにより、SupportAssist がデバイスからのアラートを受信し、システム情報を収集できるようになります。エージェントベースの監視用にデバイスを検出して追加するには、SupportAssist にデバイスの詳細を提供する必要があります。デバイスを検出して追加している間に、デバイスの監視に必要な以下のタスクを SupportAssist が実行する許可を求めるプロンプトが表示されます。

- OMSA のインストールまたはアップグレード – デバイスで発生するハードウェアイベントのアラートを生成するには、OMSA が必要です。
- SNMP の設定 – デバイスから SupportAssist にアラートを転送するには、SNMP の設定が必要です。

### 手順

1. **デバイス** をクリックします。  
デバイスインベントリ ページが表示されます。
2. **追加** をクリックします。  
デバイスの追加 ウィンドウが表示されます。
3. 適切なフィールドに、デバイスのホスト名または IP アドレス、表示名（オプション）、ユーザー名、およびパスワードを入力します。
  -  **メモ:** デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合は、デバイスの IP アドレスを入力することができます。

 **メモ:** SupportAssist では、デバイスへのログイン、およびデバイス情報を収集してデルにアップロードするコンポーネントを実行するためには、ユーザー名とパスワードが必要です。したがって、入力するユーザー名とパスワードには、以下の権限が必要です。

- デバイスのローカル管理者またはドメイン管理者権限、および WMI アクセス（デバイスで Windows オペレーティングシステムが実行されている場合）
- root、スーパーユーザー、または sudo ユーザー権限（デバイスが Linux オペレーティングシステムを実行している場合）。sudo ユーザーのユーザー名とパスワードを入力する場合は、その sudo ユーザーが SupportAssist に設定されていることを確認します。sudo ユーザーの設定については、「[SupportAssist の sudo アクセス権の設定 \(Linux\)](#)」を参照してください。

 **メモ:** システムが Windows ドメインのメンバーである場合、ユーザー名を [ドメイン\ユーザー名] フォーマットで入力する必要があります。たとえば、MyDomain\MyUsername となります。ローカルドメインであることを示すために、.\Administrator のようにピリオド [.] を使用することもできます。

Linux ユーザー名の例 : root

#### 4. **追加** をクリックします。

**デバイスの追加** ウィンドウが表示され、SupportAssist による SNMP の設定（該当する場合）およびデバイス上での OMSA のインストール / アップグレード（該当する場合）の許可が求められます。

SupportAssist がデバイスの SNMP を設定することができる場合、**デバイスの追加** ウィンドウで自動的に **SNMP の設定** オプションが選択されます。

 **メモ:** デバイスが Citrix XenServer、VMware ESXi、または Oracle Virtual Machine のいずれかを実行している場合、**デバイスの追加** ウィンドウで **SNMP の設定** オプションは無効となります。

 **メモ:** SNMP を設定することにより、デバイスのアラート送信先が設定され、デバイスからのアラートが SupportAssist を実行するサーバーに確実に転送されるようになります。デバイスのアラート送信先は、SupportAssist を実行するサーバーの IP アドレスに設定されます。

SupportAssist で OMSA がインストールされていない、またはアップグレードが必要なことが検出された場合は、**OMSA のインストール / アップグレード** オプションが **デバイスの追加** ウィンドウで選択されます。

 **メモ:** 次のような状況では、**デバイスの追加** ウィンドウの **OMSA のインストール / アップグレード** オプションが無効となります。

- SupportAssist が推奨バージョンの OMSA がデバイスに既にインストールされていることを検知した。
- SupportAssist は、デバイス上の OMSA の自動インストールをサポートしません。
- OMSA のインストールはこのデバイスではサポートされていません。
- SupportAssist がデバイスに OMSA がインストールされていることを検知したが、OMSA のバージョンを特定できない。

 **メモ:** SupportAssist を使用した OMSA の自動インストールは、Citrix XenServer、VMware ESXi、または ESX を実行しているデバイス上ではサポートされません。SupportAssist がこれらのデバイス上でハードウェアの不具合を検知するようにするには、手動で OMSA をダウンロードしてインストールしてください。

 **メモ:** OMSA のインストールは、CentOS、Oracle Virtual Machine、および Oracle Enterprise Linux を実行しているデバイス上ではサポートされません。SupportAssist は、これらのデバイスからシステム情報のみを収集してアップロードします。SupportAssist は、これらのデバイス上で発生する可能性のあるハードウェアの不具合をエージェントベースの監視を経由して検知しません。

 **注意:** OMSA と SNMP が設定されていない場合、SupportAssist はデバイスで発生する可能性があるハードウェア問題を識別できません。

5. **OK** をクリックします。

デバイスは、[デバイスインベントリ](#) ページに適切なステータスで表示されます。

- SupportAssist が SNMP の設定を行っている場合、デバイスには  **SNMP を設定中** ステータスが表示されます。
- SupportAssist が OMSA のインストールまたはアップグレードを行っている場合、リモートデバイスには  **OMSA をインストール中** ステータスが表示されます。

OMSA のインストールと SNMP の設定が完了すると、デバイスのステータスが  **OK** に変わります。

デバイスに  エラーステータスが表示される場合は、エラーリンクをクリックして、問題の説明と可能な解決手順を表示します。

 **メモ:** SNMP の設定中または OMSA のインストール中に問題が発生した場合、デバイスが [デバイスインベントリ](#) ページに適切なステータスを表示します。OMSA のインストールまたは SNMP の設定を再試行するには、[デバイスインベントリ](#) ページにある **その他のタスク** リストを使用することができます。

#### 関連リンク

[デバイスの追加](#)

## アラート (SNMP トラップ) 送信先の設定

デバイスのアラート送信先を設定することにより、SupportAssist がデバイスからのアラートを確実に受信できるようになります。デフォルトでは、デバイスを追加すると、SupportAssist がデバイスのアラート送信先を自動で設定します。SNMP の自動設定が正常に行われない場合は、次の方法でデバイスの SNMP を設定することができます。

- スクリプトファイルの実行 – SupportAssist のインストールフォルダには、監視対象デバイスのアラート送信先を設定するために使用することができる 2 つのスクリプトファイル (Microsoft Windows 用と Linux 用) が含まれています。
- SNMP の手動設定 – SNMP トラップサービスにアクセスして設定することができます。

 **メモ:** アラートの送信先はいつでも、SupportAssist の **SNMP の設定** オプションで変更できます。**Configure SNMP** オプションの使用の詳細に関しては、「[SupportAssist を使用した SNMP の設定](#)」を参照してください。

次の項では、デバイスのアラート送信先の設定に必要な情報が記載されています。

#### 関連リンク

[スクリプトファイルを使用したアラート送信先の設定 \(Windows\)](#)

[アラート送信先の手動設定 \(Windows\)](#)

[スクリプトファイルを使用したアラート送信先の設定 \(Linux\)](#)

[アラート送信先の手動設定 \(Linux\)](#)

## スクリプトファイルを使用したアラート送信先の設定 (Windows)

### 前提条件

- Microsoft Windows PowerShell バージョン 1.0 以降がデバイスにインストールされている。

 **メモ:** スクリプトファイルは Windows PowerShell でのみサポートされています。これは、Windows PowerShell (x86)、Windows PowerShell ISE、または Windows PowerShell ISE(x 86) ではサポートされていません。

- デバイス上での管理者権限を持っていることを確認して、PowerShell スクリプトファイルを実行します。
- デバイスの **C:\** ドライブに書き込み権限があることを確認します。
- デバイスが Windows 2003 を実行している場合は、SNMP サーバーがインストールされていることを確認してください。その他のサポートされているすべてのオペレーティングシステムでは、SNMP サービスが既にインストールされていない場合、スクリプトファイルが SNMP サービスをインストールします。

スクリプトファイルは、以下のオペレーティングシステムを実行しているデバイスのみでサポートされています。

- Windows Server 2003
- Windows Server 2008 R2 SP1 (64 ビット)
- Windows Server 2008 SP2 (64 ビット)
- Windows Server 2008 SP2 (32 ビット)
- Windows Small Business Server 2008
- Windows Small Business Server 2011
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2
- Server Core for Windows Server 2012

#### 手順

1. SupportAssist がインストールされているサーバーで、**C:\Program Files\Dell\SupportAssist\scripts** フォルダに移動します。
2. フォルダ内にあるスクリプトファイル (**WindowsSNMPConfig.ps1**) をコピーして、デバイスの希望する場所 (例: **C:\temp**) にペーストします。
3. デバイスで実行中のオペレーティングシステムに応じて、次のいずれかを実行します。
  - Windows Server 2012 の場合は、**スタート** 画面で、**Windows PowerShell** タイルを右クリックし、アプリケーションバーで **管理者として実行** をクリックします。
  - Windows Server 2003、2008、または Windows Small Business Server 2011 の場合は、**スタート** をクリックして「PowerShell」と入力し、**Windows PowerShell** を右クリックしてから **管理者として実行** をクリックします。
4. 適切なデバイス上に PowerShell 実行ポリシーを設定します。たとえば、次のコマンド **Set-ExecutionPolicy RemoteSigned** または **Set-ExecutionPolicy AllSigned** 入力します。
5. 構文 `<script file path> -hosts <IP address of server on which SupportAssist is installed>` を使用して、デバイス上でスクリプトファイルを実行します。例えば、`./WindowsSNMPConfig.ps1 -hosts 10.55.101.20` などです。
6. Verisign が信頼された発行元として含まれていない場合は、信頼されない発行元からのソフトウェアを実行することを確認するメッセージが表示されます。<R> キーを押してスクリプトを実行します。

#### 関連リンク

[アラート \(SNMP トラップ\) 送信先の設定](#)

#### アラート送信先の手動設定 (Windows)

Microsoft Windows を実行する監視対象デバイスのアラート送信先を手動で設定するには、次の手順を実行します。

1. コマンドプロンプトを開いて、「services.msc」と入力し、Enter を押します。

サービス ウィンドウが表示されます。

2. サービスのリストを参照し、**SNMP サービス** の状態が **開始** と表示されていることを確認します。
3. **SNMP サービス** を右クリックし、**プロパティ** を選択します。  
**SNMP サービスプロパティ** ウィンドウが表示されます。
4. **トラップ** タブをクリックし、次を実行します。
  - a. **コミュニティ名** フィールドで、コミュニティ名を入力してから、**追加** をクリックします。
  - b. **トラップ送信先** で **追加** をクリックします。  
**SNMP サービス設定** ウィンドウが表示されます。
  - c. **ホスト名**、**IP または IPX アドレス** フィールドに、SupportAssist がインストールされたサーバーのホスト名または IP アドレスを入力し、**追加** をクリックします。
5. **適用** をクリックします。
6. サービス ウィンドウで、**SNMP サービス** を右クリックして **再起動** をクリックします。

#### 関連リンク

[アラート \(SNMP トラップ\) 送信先の設定](#)

### スクリプトファイルを使用したアラート送信先の設定 (Linux)

#### 前提条件

- Net-SNMP が、システム上にインストールされているか確認します。Net-SNMP のインストールの情報については、「[Net-SNMP のインストール \(Linux のみ\)](#)」
- デバイス上で、root 権限を持っていることを確認します。

スクリプトファイルは、以下のオペレーティングシステムを実行しているデバイスのみでサポートされています。

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32 ビットおよび 64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32 ビットおよび 64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32 ビットおよび 64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32 ビットおよび 64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 5.10 (32 ビットおよび 64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 5.11 (32 ビットおよび 64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 6.1 (64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 6.2 (64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 6.3 (64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 6.4 (64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 6.5 (64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 6.7 (64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 6.8 (64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 7.0 (64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 7.1 (64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 7.2 (64 ビット)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP 3 (32 ビットおよび 64 ビット)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP 4 (32 ビットおよび 64 ビット)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64 ビット)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP 1 (32 ビットおよび 64 ビット)
- SUSE Linux Enterprise Server バージョン 11 SP2 (64 ビット)

- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3 (64 ビット)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4 (64 ビット)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 (64 ビット)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1 (64 ビット)
- CentOS 7.0
- CentOS 6.0
- Oracle Linux 7.1
- Oracle Linux 6.7
- VMware ESX 4.1

#### 手順

1. SupportAssist がインストールされているサーバーで、`C:\Program Files\Dell\SupportAssist\scripts` フォルダに移動します。
2. フォルダ内にあるスクリプトファイル (`LinuxSNMPConfig.sh`) をコピーして、デバイスの希望する場所 (例: `\root`) にペーストします。
3. ターミナルウィンドウを開き、ルート権限を持つユーザーとしてログインします。
4. 構文 `sh LinuxSNMPConfig.sh -d <IP address of the server on which SupportAssist is installed>` を使用して、デバイスでスクリプトファイルを実行します。たとえば、`sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10` とします。

#### 関連リンク

[アラート \(SNMP トラップ\) 送信先の設定](#)

#### アラート送信先の手動設定 (Linux)

Linux を実行する監視対象デバイスのアラート送信先を手動で設定するには、次の手順を実行します。

1. コマンド `rpm -qa | grep snmp` を実行し、**net-snmp** パッケージがインストールされていることを確認します。
2. `cd /etc/snmp` を実行して、snmp ディレクトリに移動します。
3. VI エディタで `snmpd.conf` を開きます (`vi snmpd.conf`)。
4. `snmpd.conf` 内で **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** を検索し、**read**、**write**、および **notif** の各フィールドの値が **all** に設定されていることを確認します。
5. `snmpd.conf` ファイルの終わりで、**その他の追加** の直前に、次の形式でエントリを追加します。  
`Trapsink <IP address of the server on which SupportAssist is installed>`  
`<community string>`。たとえば、`trapsink 10.94.174.190 public` です。
6. SNMP サービスを再起動します (`service snmpd restart`)。

#### 関連リンク

[アラート \(SNMP トラップ\) 送信先の設定](#)

## デバイスの追加 (エージェントレス監視)

#### 前提条件

- ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。
- デバイスが第 13 または 12 世代の Dell PowerEdge サーバー (iDRAC7 または iDRAC8) であることを確認します。PowerEdge サーバー世代の特定方法については、「[PowerEdge サーバー世代の特定](#)」を参照してください。

- SupportAssist がインストールされたサーバーからデバイスに到達できるかどうかを確認します。
- iDRAC の IP アドレス、ユーザー名、およびパスワードがあることを確認します。
- デバイスがプロキシサーバー経由でインターネットに接続されている場合は、プロキシサーバーのファイアウォールで、ポート 161 および 443 が開いていることを確認してください。
- iDRAC に Enterprise または Express ライセンスがインストールされていることを確認します。Enterprise または Express ライセンスの購入とインストールについての情報は、[Dell.com/esmmanuals](http://Dell.com/esmmanuals) で『iDRAC User's Guide』(iDRAC ユーザーズガイド)にある「ライセンスの管理」の項を参照してください。

#### このタスクについて

デバイスを追加することにより、SupportAssist によるデバイスからのアラートの受信とシステム情報の収集が可能になります。エージェントレス監視のためにデバイスを追加するには、SupportAssist にデバイスで使用できる iDRAC の詳細を入力する必要があります。

#### 手順

1. **デバイス** をクリックします。  
**デバイスインベントリ** ページが表示されます。
2. **追加** をクリックします。  
**デバイスの追加** ウィンドウが表示されます。
3. 適切なフィールドに、iDRAC IP アドレス、表示名 (オプション)、ユーザー名、およびパスワードを入力します。  
 **メモ:** SupportAssist では、iDRAC にログインし、デバイスからシステム情報を収集して、それをデルにセキュアに送信するコンポーネントを実行するために、ユーザー名とパスワードを必要とします。従って、入力するユーザー名とパスワードには、iDRAC の管理者権限が必要です。
4. **追加** をクリックします。  
**デバイスの追加** ウィンドウが表示され、SupportAssist による iDRAC の SNMP の設定の許可を求めるプロンプトが表示されます。  
 **メモ:** SNMP を設定することにより、デバイスのアラート送信先が設定され、デバイスからのアラートが SupportAssist を実行するサーバーに確実に転送されるようになります。デバイスのアラート送信先は、SupportAssist を実行するサーバーの IP アドレスに設定されます。  
 **メモ:** **デバイスの追加** ウィンドウでは、デフォルトで **SNMP の設定** オプションが選択されています。エージェントレス方式でのデバイスの監視には OMSA は必要ないため、**OMSA のインストール/アップグレード** オプションは無効になっています。
5. **OK** をクリックします。

デバイスは、**デバイスインベントリ** ページに  **SNMP を設定中** ステータスと共に表示されます。SNMP の設定後、SupportAssist は iDRAC がアラートを正常に転送できるかどうかを自動的に検証します。SNMP 設定の検証に成功すると、ステータスが  **OK** に変わります。デバイスに  エラーステータスが表示される場合は、エラーリンクをクリックして、問題の説明と可能な解決手順を表示します。

#### 次の手順

-  **メモ:** SNMP の設定中に不具合が発生した場合、デバイスは **デバイスインベントリ** ページに適切なステータスを表示します。SNMP の設定を再試行するには、**デバイスインベントリ** ページにある **その他のタスク** リストを使用することができます。

#### 関連リンク

[デバイスの追加](#)

## ウェブインタフェースを使用した iDRAC のアラート送信先の手動設定

iDRAC のアラート送信先を手動で設定するには、次の手順を実行します。

1. iDRAC ウェブインタフェースにログインします。
2. 概要 → サーバー → アラート の順に移動します。
3. アラート セクションで、有効 オプションが選択されていることを確認します。
4. アラートフィルタ セクションで、次のオプションが選択されていることを確認します。
  - システム正常性
  - 保管時
  - 構成
  - 監査
  - アップデート
  - 警告
  - 重要
5. アラートとリモートシステムログ設定 セクションで、SNMP トラップ 行にあるすべてのフィールドが選択されていることを確認します。
6. SNMP と電子メール設定 をクリックします。
7. IP 送信先リスト セクションで、状態 オプションを選択してアラート送信先フィールドを有効にします。最大 8 つの宛先アドレスを指定できます。オプションの詳細については、『iDRAC オンラインヘルプ』を参照してください。
8. 送信先アドレス フィールドに、SupportAssist がインストールされているサーバーの IP アドレスを入力します。
9. 適切なフィールドに、iDRAC SNMP コミュニティ文字列（例：public）、および SNMP アラートポート番号（例：162）を入力します。  
オプションの詳細については、『iDRAC オンラインヘルプ』を参照してください。

 **メモ:** このコミュニティ文字列の値は、iDRAC から送信された Simple Network Management Protocol (SNMP) アラートトラップで使用されるコミュニティ文字列を示します。送信先のコミュニティ文字列が iDRAC コミュニティ文字列と同じであることを確認してください。デフォルトのコミュニティ文字列は Public です。
10. 適用 をクリックします。  
アラートの送信先が設定されます。
11. SNMP トラップ形式 セクションで SNMP v1 または SNMP v2 のいずれかが選択されていることを確認してから、適用 をクリックします。

これで、iDRAC が SupportAssist を実行しているサーバーにアラートを転送するように設定されました。

-  **メモ:** 他の方法を使用した iDRAC のアラート送信先の設定についての情報は、[Dell.com/ESMmanuals](https://Dell.com/ESMmanuals) で『iDRAC User's Guide』（iDRAC ユーザーズガイド）にある「IP アラート送信先の設定」の項を参照してください。

## ケースとデバイスの表示

SupportAssist ユーザーインターフェースは、監視のために、開いているサポートケースおよび追加されたデバイスを表示します。**Cases** (ケース) ページで利用できるケース管理オプションでは、サポートケースに関連しているアクティビティをサスペンド、再開、または、閉じるようデルのテクニカルサポートに要求することができます。**デバイスインベントリ** ページから、特定のデバイスに対して開いているサポートケースをチェックできます。表示されているケースおよびデバイスのデータを好みに応じてフィルタして並べ替えることができます。

 **メモ:** SupportAssist は、監視対象デバイスから受け取ったアラートすべてに対してサポートケースを作成しません。サポートケースが作成されるのは、デバイスから受け取ったアラートタイプと件数がサポートケース作成のために事前に定義された条件と一致した場合のみです。

## すべてのサポートケースの表示

監視対象デバイスに存在するサポートケースを表示するには、**ケース** タブをクリックします。プログレッシブインジケータが **ケース** ページに表示され、SupportAssist が未解決のサポートケースのキャッシュをアップデート中であることを示す場合があります。

 **メモ:** デフォルトで、ケースリストはデバイス名またはデバイスの IP アドレスごとにグループ化されません。グループヘッダーに表示される最終更新日時は、ケース情報がデルから取得された前回の日時を示します。

SupportAssist がインターネット経由で Dell サポートケースおよびサービス契約のデータベースに接続すると、有効なサービスタグがあるサポート対象デバイスのサポートケース情報が自動的に使用可能になります。サポートケース情報は、次の状況下でのみ更新されます。

- **ケース** ページを開いたとき。
- ケース ページで  **更新** リンクをクリックしたとき。
- ケース ページが開いており、ウェブブラウザウィンドウをリフレッシュしたとき。

SupportAssist が未解決のサポートケースのアップデートを完了すると、**ケース** ページに現在のサポートケースが表示されます。**ケース** ページに表示されるフィールドと詳細については、「[ケースリスト](#)」を参照してください。

## ケース管理オプション

**ケース** ページには、SupportAssist によって自動的に開いたサポートケースを管理するために使用できるオプションがあります。利用可能なケース管理オプションを使用して、次のアクティビティを実行するようデルのテクニカルサポートに要求できます。

- サポートケースに関連するアクティビティをサスペンド
- サポートケースに関連するアクティビティを再開

- サポートケースのクローズ

 **メモ:** ケース管理オプションは、SupportAssist によって自動的に開いたサポートケースにのみ適用されます。

## ケースアクティビティを 24 時間サスペンドする要求

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### このタスクについて

必要に応じて、サポートケースに関連するアクティビティを 24 時間停止するようデルのテクニカルサポートに要求できます。たとえば次のようなシナリオで、あるサポートケースについてアクティビティをサスペンドするよう、デルのテクニカルサポートに要求する場合があります。

- デルのテクニカルサポートのサポートを受けず、問題を解決したい場合
- 計画されたメンテナンスアクティビティ中に、デルからサポートケースに関連する通知の受信を希望しない場合

 **メモ:** サポートケースが SupportAssist で開かれた場合のみ、サポートケースに関連するアクティビティを停止するようデルのテクニカルサポートに要求できます。

### 手順

1. ケース タブをクリックします。

ケース ページが表示されます。

2. ケースのリストから、SupportAssist によって開かれたケースを選択します。

 **メモ: Case Options** (ケースオプション) リストは、選択したサポートケースが SupportAssist によって開かれた場合のみ有効になります。

 **メモ: Suspend case activities for 24 hours** (ケースアクティビティを 24 時間サスペンドする) オプションは、選択されたサポートケースの通知をサスペンドするよう、以前に要求していた場合、無効になります。

3. **Case Options** (ケースオプション) リストから、**Suspend notifications for 24 hours** (ケースアクティビティを 24 時間サスペンドする) を選択します。

**Suspend notifications for 24 hours** (ケースアクティビティを 24 時間サスペンドする) ウィンドウが表示されます。

4. (オプション) サポートケースのアクティビティをサスペンドするよう要求する理由を入力します。
5. **OK** をクリックします。

**Updating Case** (ケースの更新) メッセージが表示されます。ケースが正常に更新された後に、**Case Updated** (ケースが更新されました) というメッセージが表示されます。

6. **OK** をクリックします。

サポートケースは **Suspended** (サスペンド) ステータスを表示します。

 **メモ:** SupportAssist が要求を処理できない場合、該当するエラーメッセージが表示されます。このようなシナリオでは、ケース作成テストを実行してデルへの接続を検証できます。その後、操作を再試行します。

### 関連リンク

[ケース作成機能のテスト](#)

## サポートアクティビティの再開の要求

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### このタスクについて

以前に、サポートケースのアクティビティをサスペンドするように要求していた場合、サポートケースのアクティビティを再開するようデルのテクニカルサポートに要求できます。

### 手順

1. ケース タブをクリックします。  
ケース ページが表示されます。
2. ケースのリストから、ケースアクティビティのサスペンドを要求していたケースを選択します。
  -  **メモ: Case Options** (ケースオプション) リストは、選択したサポートケースが SupportAssist によって開かれた場合のみ有効になります。
  -  **メモ: Resume support for this case** (このケースのサポートを再開する) オプションは、選択されたサポートケースの通知をサスペンドするよう、以前に要求していた場合のみ有効になります。
3. **Case Options** (ケースオプション) リストから、**Resume support for this case** (このケースのサポートを再開する) を選択します。  
**Resume support for this case** (このケースのサポートを再開する) ウィンドウが表示されます。
4. (オプション) サポートケースのアクティビティを再開するよう要求する理由を入力します。
5. **OK** をクリックします。  
**Updating Case** (ケースの更新) メッセージが表示されます。ケースが正常に更新された後に、**Case Updated** (ケースが更新されました) というメッセージが表示されます。
6. **OK** をクリックします。  
サポートケースは適切なステータスを表示します。
  -  **メモ:** SupportAssist が要求を処理できない場合、該当するエラーメッセージが表示されます。このようなシナリオでは、ケース作成テストを実行してデルへの接続を検証できます。その後、操作を再試行します。

### 関連リンク

[ケース作成機能のテスト](#)

## サポートケースを閉じる要求

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### このタスクについて

デバイスに関する不具合を解決した場合は、デルのテクニカルサポートに対応するサポートケースを閉じるよう要求できます。

-  **メモ:** サポートケースを SupportAssist で開いた場合のみ、サポートケースを閉じるようにデルのテクニカルサポートに要求できます。
-  **メモ: Closed** (クローズ) および **Closure Requested** (クローズを要求) を除く任意のステータスでサポートケースを閉じるようデルのテクニカルサポートに要求できます。

## 手順

1. ケース タブをクリックします。  
ケース ページが表示されます。
2. ケースのリストから、SupportAssist によって開かれたケースを選択します。  
 **メモ: Case Options** (ケースオプション) リストは、選択したサポートケースが SupportAssist によって開かれた場合のみ有効になります。
3. **Case Options** (ケースオプション) リストから、**Problem solved – request to close the case** (問題が解決しました – ケースを閉じるよう要求してください) を選択します。  
**Request to close the case** (ケースを閉じるよう要求してください) ウィンドウが表示されます。
4. (オプション) サポートケースのアクティビティを再開するよう要求する理由を入力します。
5. **OK** をクリックします。  
**Updating Case** (ケースの更新) メッセージが表示されます。ケースが正常に更新された後に、**Case Updated** (ケースが更新されました) というメッセージが表示されます。
6. **OK** をクリックします。  
サポートケースは **Closure requested** (クローズを要求) ステータスを表示します。  
 **メモ:** サポートケースを閉じるように要求した後、サポートケースを閉じる前に、詳細情報を取得するためにデルのテクニカルサポートが連絡する場合があります。  
 **メモ:** SupportAssist が要求を処理できない場合、該当するエラーメッセージが表示されます。このようなシナリオでは、ケース作成テストを実行してデルへの接続を検証できます。その後、操作を再試行します。

## 関連リンク

[ケース作成機能のテスト](#)

# デバイスインベントリの表示

デバイスインベントリを表示するには、SupportAssist ユーザーインターフェースに表示されている **デバイス** タブをクリックします。

 **メモ:** デバイスインベントリ ページは、自動的に 3 分間隔で更新されます。

 **メモ:** デバイスインベントリは、デフォルトで **デバイス名** の降順で並べられます。

デバイスインベントリ ページに表示されるフィールドと詳細については、「[デバイスインベントリ](#)」を参照してください。

# デバイス概要の表示

**デバイス概要** ウィンドウでは、IP アドレス、デバイスタイプ、モデル番号、サービスタグ、コレクションのステータス、コレクションの履歴などのデバイスの詳細を表示できます。**デバイス概要** ウィンドウからは、SupportAssist によってデバイスから収集されたデータを表示する、設定ビューアにアクセスすることもできます。

1. **デバイス** または **ケース** タブをクリックします。
2. デバイスの名前をクリックします。

**デバイス概要** ウィンドウが表示されます。

## 表示されたデータのフィルタ処理

デバイスインベントリ および ケース ページに表示されたデータは、希望に応じてフィルタすることができます。

1. フィルタアイコンをクリックします。  列ヘッダに表示されます。
2. フィルタ処理の条件を入力または選択します。
3. **フィルタ処理** をクリックします。  
表示されたデータが条件に基づいてフィルタ処理され、行のヘッダにフィルタ処理済みアイコンが表示されます  。

## データフィルタのクリア

ケース および デバイスインベントリ ページで適用したデータフィルタをクリアして、使用可能なすべてのデータを表示できます。

1. フィルタ処理済みアイコンをクリックします。  列ヘッダに表示されます。  
フィルタリングオプションが表示されます。
2. **クリア** をクリックします。  
ユーザーインターフェースに、使用可能なすべてのデータが表示されます。

## 表示されたデータの並べ替え

デバイスインベントリ および ケース ページのデータを並べ替えるには、列のヘッダをクリックします。表示されたデータが並べ替えられ、並べ替えタイプを示す矢印（昇順または降順）が列のタイトルの横に表示されます。並べ替えをリセットするには、列ヘッダを再度クリックします。

## 特定のデバイスに対するサポートケースのチェック

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### このタスクについて

デバイスインベントリ ページで使用可能な **Check for cases**（ケースのチェック） オプションを使用して、特定の監視対象デバイスに対する未解決のサポートケースを表示できます。

### 手順

1. **デバイス** タブをクリックします。  
デバイスインベントリ ページが表示されます。
2. サポートケースをチェックするデバイスを選択します。
3. その他のタスク リストから、**Check for cases**（ケースのチェック） を選択します。
  - デバイスに対するサポートケースがある場合は、**ケース** ページにナビゲートされます。デバイスにあるサポートケースは **ケース** ページの最上部に行に沿って青い境界線で表示されます。

- デバイスにサポートケースが存在しない場合、該当するメッセージが表示されます。



**メモ:** サポートケースをチェックすると、選択したデバイス用の最新のサポートケース情報はデルから取得されます。問題が発生したためにサポートケース情報を取得できない場合、適切なメッセージが表示されます。

## デバイスのグループ化

デバイス タブ内の **デバイスグループ** ページで、お好みに応じてデバイスのグループを作成することができます。たとえば、次の事項に基づいたデバイスを含むデバイスグループを作成できます。

- デバイスタイプ (Microsoft Windows または Linux オペレーティングシステムを実行しているサーバー)
- デバイスの物理的場所 (送付先住所)
- デバイスの管理者 (管理者グループ)
- 組織または事業ユニット (マーケティング、経営、財務、など)
- アラートまたは通知 (デバイスで問題が検知された場合に通知されるべき個人)

 **メモ:** デバイスのグループ化はオプションです。デバイスのグループ化は、SupportAssist の監視およびケース自動作成機能には影響を及ぼしません。

デバイスグループの作成によって、グループとしてデバイスを管理することができます。デバイスグループを作成した後で、以下を実行できます。

- **デバイスの管理** – デバイスグループでデバイスの追加または削除を行います。
- **資格情報の管理** – デバイスグループに含まれる各デバイスタイプの資格情報を設定します。
- **連絡先の管理** – デバイスグループの連絡先情報とパーツ発送情報を設定します。
- **グループの編集 / 削除** – デバイスグループ詳細を編集、またはデバイスグループを削除します。

 **メモ:** ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしている場合にのみ、デバイスグループの作成および管理を実行できます。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

 **メモ:** デフォルトの資格情報、連絡先情報、パーツの送付先情報は、**設定** ページでデバイスグループ用に設定された資格情報、連絡先情報、およびパーツの送付先情報によってオーバーライドされます。たとえば、デバイスグループを作成し、そのデバイスグループの一次連絡先を設定すると、デバイスグループ内のすべてのデバイスで発生した不具合についての SupportAssist 通知が、そのデバイスグループに付与されている一次連絡先にすべて送信されます。

### 関連リンク

[デバイスグループの表示](#)

[デバイスグループの作成](#)

[デバイスグループ内のデバイスの管理](#)

[デバイスグループの資格情報の管理](#)

[デバイスグループの連絡先情報の表示および更新](#)

[デバイスグループ詳細の編集](#)

[デバイスグループの削除](#)

## デバイスグループの表示

デバイスグループ ページで作成したデバイスグループを表示することができます。

1. デバイス をクリックします。  
デバイスインベントリ ページが表示されます。
2. グループ をクリックします。  
デバイスグループ ページが表示されます。

## デバイスグループの作成

要件に応じて、デバイスグループを作成することができます。たとえば、デバイスタイプに基づいて、デバイスグループを作成することができます。

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### 手順

1. デバイス タブをクリックします。  
デバイスインベントリ ページが表示されます。
2. グループ タブをクリックします。  
デバイスグループ ページが表示されます。
3. グループの作成 をクリックします。  
グループの作成 ウィンドウが表示されます。
4. デバイスグループの固有の名前と説明を入力し、保存 をクリックします。  
作成したデバイスグループは デバイスグループ ページに表示されます。

## デバイスグループ内のデバイスの管理

デバイスグループの作成後、デバイスグループへ追加するデバイスまたはデバイスグループから削除するデバイスを選択できます。

### 前提条件

- デバイスグループが作成されているかを確認します。「[デバイスグループを作成](#)」を参照してください。
- ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。  
「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### このタスクについて

デバイスグループ ページにある **デバイスの管理** アクションを使用して、デバイスグループからデバイスを追加または削除します。

-  **メモ:** デバイスは1つのデバイスグループにのみ含めることができます。
-  **メモ:** デバイスグループに最大 100 台のデバイスを一度の操作で追加します。

### 手順

1. デバイス タブをクリックします。

デバイスインベントリ ページが表示されます。

2. **グループ** タブをクリックします。  
デバイスグループ ページが表示されます。
3. デバイスグループを選択します。
4. **グループ処置の選択** リストで、**デバイスの管理** を選択します。  
デバイスの管理 ウィンドウが表示されます。
5. デバイスグループにデバイスを追加するには、**グループ化されていないデバイス** ペインで、。  
選択したデバイスは **現在のグループ内のデバイス** に移動します。
6. デバイスグループからデバイスを削除するには、**現在のグループ内のデバイス** ペインでデバイスを選択して、。  
選択したデバイスは **グループ化されていないデバイス** ペインに移動します。
7. **保存** をクリックします。
  -  **メモ:** 関連するデバイスのリストを1つでも含めたり除外したりすると、別の関連するリストも自動的に含まれたり除外されたりします。デバイスの相互関係の詳細については、「[デバイスの関連付け](#)」を参照してください。

## デバイスグループの資格情報の管理

デバイスグループ内のデバイスタイプが同じ資格情報を持っている場合は、デバイスグループ内の各デバイスタイプに共通の資格情報を設定できます。

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### このタスクについて

デバイスグループ ページ内にある **資格情報の管理** オプションを使用して、デバイスグループ内の異なるデバイスタイプに資格情報を設定できます。

-  **メモ:** デバイスグループの資格情報は、SupportAssist でデバイスを追加するために指定したデフォルトの資格情報を上書きします。デバイスグループの資格情報が設定されている場合は、次の処理が行われます。
  - SupportAssist は、(デフォルトの資格情報ではない) デバイスグループの資格情報を使用して、デバイスタイプからシステム情報を収集します。
  - SupportAssist がデバイスグループの資格情報を使用してデバイスへ接続できない場合、SupportAssist は、デフォルトの資格情報を使用します。

### 手順

1. **デバイス** タブをクリックします。  
デバイスインベントリ ページが表示されます。
2. **グループ** タブをクリックします。  
デバイスグループ ページが表示されます。
3. デバイスグループを選択します。
4. **グループ処置の選択** リストで、**資格情報の管理** をクリックします。  
資格情報の管理 ウィンドウが表示されます。
5. 左ペインでハイライト表示されているデバイスタイプのユーザー名およびパスワードを入力します。
6. 複数のデバイスタイプがデバイスグループに含まれている場合、**次へ** をクリックします。

次のデバイスタイプが左ペインでハイライト表示されます。

7. デバイスグループに含まれるすべてのデバイスタイプに対してユーザー名とパスワードを入力するまで手順5と手順6を繰り返します。
8. **保存** をクリックします。

## デバイスグループの連絡先情報の表示および更新

連絡先情報、ご希望の連絡方法および時間帯、デバイスグループのパーツの発送先情報を表示または更新することができます。

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### このタスクについて

デバイスグループの連絡先情報をアップデートすると、SupportAssist は、デバイスグループの連絡先に通知を送信できます。

 **メモ:** デバイスグループの連絡先情報は、**設定 → 連絡先情報** ページで設定することで、デフォルトの連絡先情報が上書きされます。グループに含まれたデバイスに問題がある場合、SupportAssist は、(デフォルトの連絡先ではなく) デバイスグループの連絡先に通知を送信します。

### 手順

1. **デバイス** タブをクリックします。  
**デバイスインベントリ** ページが表示されます。
2. **グループ** タブをクリックします。  
**デバイスグループ** ページが表示されます。
3. デバイスグループを選択します。
4. **グループ処置の選択** リストで、**連絡先の管理** を選択します。  
**連絡先の管理** ウィンドウが表示されます。
5. **設定 → 連絡先情報** ページで入力された連絡先情報を使用する場合は、**デフォルトの使用** を選択します。
6. 連絡先のタイプを選択します。
  - 一次
  - 二次
7. 名、姓、電話番号、代替電話番号 (任意)、電子メールアドレスをそれぞれ該当するフィールドに入力します。
8. ご希望の連絡方法、連絡時間帯、タイムゾーンを選択します。
9. **パーツの発送 (オプション)** セクションで次を行います。

 **メモ:** パーツ発送の情報はオプションです。Dell Technical Support の担当者が、サポートケースの解決には使用中の環境でパーツを交換する必要があると判断した場合に、お客様の同意の下、事前に入力してある住所に交換パーツが発送されます。

 **メモ:** デバイスグループパーツの発送先情報によって、**設定 → 連絡先情報** ページで設定したデフォルトのパーツ発送先情報が上書きされます。不具合の解決にパーツの交換が必要な場合は、お客様の同意の下、交換用パーツが (デフォルトのパーツ発送先住所ではなく) デバイスグループのパーツ発送先住所に送付されます。

- a. 該当するフィールドにそれぞれ住所、および市町村を入力します。
- b. 国を選択します。
- c. 該当するフィールドに都道府県名と郵便番号を入力します。

10. **保存** をクリックします。

## デバイスグループ詳細の編集

お好みに合わせてデバイスグループの名前と削除を編集することができます。

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### 手順

1. **デバイス** タブをクリックします。  
デバイスインベントリ ページが表示されます。
2. **グループ** タブをクリックします。  
デバイスグループ ページが表示されます。
3. デバイスグループを選択します。
4. **グループ処置の選択** リストで、**グループの編集または削除** を選択します。  
グループの編集または削除 ウィンドウが表示されます。
5. お好みに合わせて名前と説明を編集し、**アップデート** をクリックします。

## デバイスグループの削除

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### このタスクについて

お好みに合わせてデバイスグループを削除することができます。

 **メモ:** デバイスグループの削除では、デバイスグループ、デバイスグループの資格情報、連絡先情報のみが削除されます。デバイスが **デバイスインベントリ** ページから削除されることはありません。

### 手順

1. **デバイス** タブをクリックします。  
デバイスインベントリ ページが表示されます。
2. **グループ** タブをクリックします。  
デバイスグループ ページが表示されます。
3. デバイスグループを選択します。
4. **グループ処置の選択** リストで、**グループの編集または削除** を選択します。
5. 表示されたウィンドウで、**削除** をクリックします。

## メンテナンスモードについて

メンテナンスモード機能は、SupportAssist のアラート処理と自動ケース作成機能を一時停止するため、アラートストームまたは計画されたメンテナンスアクティビティ中に不要なサポートケースが作成されることを防ぎます。監視対象デバイスからアラートを受信した場合、SupportAssist はデバイスを自動的にメンテナンスモードにします。また、計画されたメンテナンスアクティビティの前にメンテナンスモード機能を手動で有効化して、ケースの自動作成機能を一時停止することもできます。次の項では、メンテナンスモード機能の詳細について説明します。

### グローバルレベルのメンテナンスモード

グローバルレベルのメンテナンスモードでは、すべての監視対象デバイスがメンテナンスモードとなり、すべてのデバイスのアラート処理と自動ケース作成が一時停止されます。グローバルレベルのメンテナンスモードに設定されている間は、SupportAssist がページ上部に黄色い **メンテナンスモード** バナーを表示します。グローバルレベルのメンテナンスモードを有効にして、ダウンタイムまたは定期メンテナンスアクティビティ間に不要なサポートケースが作成されることを防ぐこともできます。グローバルレベルのメンテナンスモードを有効にする手順については、「[グローバルレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化](#)」を参照してください。

### デバイスレベルのメンテナンスモード

デバイスレベルのメンテナンスモードは、特定のデバイスに対するアラート処理とケースの自動作成を一時停止します。その他すべての監視対象デバイスについては、SupportAssist は引き続きアラートを処理し、アラートがケース作成の条件を満たす場合は、サポートケースを作成します。デバイスレベルのメンテナンスモードは、次のように実施されます。

- **自動化されたデバイスレベルのメンテナンスモード** – 60 分の間に特定のデバイスから 10 件以上の有効なハードウェアアラートを受け取った場合、SupportAssist はデフォルトでそのデバイスを自動的にメンテナンスモードにします。デバイスは 30 分メンテナンスモード状態となるので、そのデバイスのために追加のサポートケースを作成することなく問題を解決することができます。また、電子メール通知メッセージ

が一次連絡先および二次連絡先に送信され、デバイスはメンテナンスモードアイコン  を **デバイスインベントリ** ページに表示します。30 分後、デバイスは自動的にメンテナンスモードから除外され、SupportAssist はこのデバイスの通常のアラート処理に復帰します。必要に応じて、手動でメンテナンスモードを有効にすることで、問題が解決できるまでこのデバイスのメンテナンスモードを維持することができます。30 分経過する以前に、デバイスを自動メンテナンスモードから除外することもできます。デバイスレベルでメンテナンスモードを有効または無効にする手順に関しては、「[デバイスレベルでメンテナンスモードを有効または無効にする](#)」を参照してください。

 **メモ:** デバイスが自動的にメンテナンスモードになると、一次または二次連絡先に電子メール通知が送信されます。ただし、デバイスレベルの自動メンテナンスモードについて電子メール通知を受信できるのは、SupportAssist で SMTP サーバー（電子メールサーバー）が設定されている場合だけです。「[SMTP サーバーの設定](#)」を参照してください。

- **デバイスレベルの手動メンテナンスモード** – デバイスに計画されたメンテナンスアクティビティがあり、SupportAssist にサポートケースを自動作成させないようにするために、そのデバイスをメンテナンスモードにすることができます。メンテナンスモードに設定されている間、デバイスはメンテナンスモー

ドアイコン  を **デバイスインベントリ** ページに表示します。メンテナンスアクティビティの完了

後、デバイスをメンテナンスモードから解除して、SupportAssist がデバイスからのアラートの通常処理を再開できるようにします。デバイスレベルのメンテナンスモードを有効にする手順については、「[デバイスレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化](#)」を参照してください。

グローバルレベルおよびデバイスレベルのメンテナンスモード機能は、次の例にあるように、互いに独立して動作します。

- デバイスが手動メンテナンスモードに設定されている場合、グローバルレベルのメンテナンスモードを有効にしてから無効化しても、デバイスは手動メンテナンスモードを引き続き維持します。
- デバイスが自動メンテナンスモードに設定されている場合、グローバルレベルのメンテナンスモードを有効にしてから無効化しても、デバイスは 30 分間自動メンテナンスモードを引き続き維持します。

## グローバルレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化

グローバルレベルのメンテナンスモードを有効にすると、すべてのデバイスに対するケースの自動作成機能が一時停止されます。

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### 手順

1. **設定** タブをクリックします。  
システムログ ページが表示されます。
2. **プリファランス** をクリックします。  
プリファランス ページが表示されます。
3. **メンテナンスモード** で、必要に応じて、**ケース生成アクティビティを一時停止する**（たとえば、**ダウンタイム**、**外部トラブルシューティング目的のため**） オプションを選択または選択解除します。
4. **適用** をクリックします。  
メンテナンスモードを示す黄色のパナーが SupportAssist ユーザーインターフェースの上部に表示されます。手動でグローバルレベルのメンテナンスモードに設定すると、手順 3 の通りにオプションを解除するまで、SupportAssist はその状態のままとなります。

### 関連リンク

[プリファランス](#)

## デバイスレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化

特定デバイスに対するメンテナンス作業が予定されており、SupportAssist でそのデバイスからのアラートを処理したくない場合は、そのデバイスをメンテナンスモードにすることができます。メンテナンスアクティビティの完了後、そのデバイスをメンテナンスモードから解除し、SupportAssist がデバイスからのアラートを通常通り処理できるようにします。

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### 手順

1. **デバイス** をクリックします。

デバイスインベントリ ページが表示されます。

2. デバイスインベントリ ページでデバイスを選択します。
3. その他のタスク リストから、次のいずれかを選択します。
  - 有効 - デバイスをメンテナンスモードに設定します。
  - 無効 - デバイスをメンテナンスモードから解除します。

特定のデバイスでメンテナンスモードが有効になっている場合、メンテナンスモードアイコン  が **デバイスインベントリ** ページのデバイス名に対して表示されます。デバイスに対してメンテナンスモードを無効にすると、メンテナンスモードアイコンが **デバイスインベントリ** ページから削除されます。

## SupportAssist 機能の維持

ある期間にわたって発生する社内の IT セットアップでの変更のため、SupportAssist で設定またはアップデートを行うことが必要となる場合があります。その期間中、監視対象の全デバイスに対する SupportAssist 機能を維持するには、次の手順を実行する必要がある場合があります。

- 社内のセキュリティポリシー、またはその他の理由で監視対象デバイスの資格情報が変更された場合は、そのデバイスの資格情報（ユーザー名とパスワード）を編集します。「[デバイス資格情報の編集](#)」を参照してください。
- Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) などの依存コンポーネントをインストールまたはアップグレードします。「[SupportAssist を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード](#)」を参照してください。
- デバイスの SNMP を設定します。「[SupportAssist を使用した SNMP の設定](#)」を参照してください。
- 連絡先詳細に変更がある場合、一次および二次の連絡先情報をアップデートします。「[連絡先情報の表示とアップデート](#)」を参照してください。
- SupportAssist でプロキシサーバー設定をアップデートします（該当する場合）。「[プロキシサーバーの設定](#)」を参照してください。
- 適切な場合、SupportAssist で SMTP サーバー（電子メールサーバー）設定をアップデートします。「[SMTP サーバーの設定](#)」を参照してください。
- SupportAssist がすべての依存ネットワークリソースに接続できることを確認するため、接続性テストを実行します。「[接続性テスト](#)」を参照してください。
- ケース作成テストを実行して SupportAssist のケースの自動作成機能を確認します。「[Testing the case creation capability](#)」（ケース作成機能のテスト）を参照してください。
- サーバーのシステムイベントログをクリアします。「[Clearing the System Event Log \(SEL\) \(システムイベントログ \(SEL\) のクリア\)](#)」を参照してください。
- SupportAssist のアップグレードまたはアップデートを行います。「[自動アップデート](#)」を参照してください。

SupportAssist にデバイスを監視させたくない、またはその他の理由でデバイスを削除したい場合もあります。「[デバイスの削除](#)」を参照してください。

## デバイス資格情報の編集

SupportAssist は、デバイスへのログイン、システム情報の収集、およびその情報のデルへのセキュアな送信のために、デバイスの追加用に提供した資格情報（ユーザー名とパスワード）を使用します。社内のセキュリティポリシー、またはその他の理由でデバイスの資格情報が変更された場合は、SupportAssist でもデバイスの資格情報をアップデートする必要があります。

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### 手順

1. **デバイス** タブをクリックします。

デバイスインベントリ ページが表示されます。

2. デバイスインベントリ ページでデバイスを選択します。

資格情報の編集 リンクが有効になります。

3. 資格情報の編集 をクリックします。

資格情報の編集 ウィンドウが既存のユーザー名とパスワードと共に表示されます。

 **メモ:** SupportAssist では、ローカルシステム (SupportAssist がインストールされているサーバー) の資格情報を編集または入力する必要はありません。ローカルシステムでは、資格情報の編集 ウィンドウにユーザー名やパスワードが表示されません。

4. 必要に応じて名前、ユーザー名およびパスワードを編集します。

5. 保存 をクリックします。

 **メモ:** 編集した資格情報が保存されるのは、入力した資格情報を使用して SupportAssist がデバイスに接続可能な場合に限られます。

#### 関連リンク

[デバイスの追加](#)

## SupportAssist を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード

#### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

#### このタスクについて

エージェントベースの方法を使用してデバイスを監視するには、デバイスで Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) エージェントがインストールおよび実行されている必要があります。OMSA がインストールされていないか、またはデバイスでのアップグレードが必要である場合は、デバイスインベントリ ページの **ステータス** 行に適切なメッセージが表示されます。奨励するバージョンの OMSA は、**OMSA のインストール/アップグレード** オプションを使用して、デバイスに自動的にダウンロードしてインストールすることができます。

 **メモ:** SupportAssist の奨励する OMSA バージョンは、PowerEdge サーバの世代とサーバ上で実行されているオペレーティングシステムに応じて異なる場合があります。OMSA の奨励するバージョンについては、[Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/serviceabilitytools) で『*Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix*』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス) を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist 使用による OMSA のインストールまたはアップグレードは、次のオペレーティングシステムを実行しているデバイスとハイパーバイザーではサポートされません。

- Oracle Enterprise Linux
- CentOS
- Citrix XenServer
- VMware ESX または VMware ESX
- Oracle Virtual Machine

#### 手順

1. デバイス をクリックします。

デバイスインベントリ ページが表示されます。

2. OMSA のインストールまたはアップグレードを行うデバイスを選択します。

 **メモ:** 選択したデバイス上で SupportAssist が OMSA のインストールまたはアップグレードをサポートしていない場合、**OMSA のインストール/アップグレード** オプションが無効になっています。

3. その他のタスク → **OMSA のインストール/アップグレード** をクリックします。

デバイスインベントリ ページの **ステータス** 列に、OMSA のインストールまたはアップグレードのステータスが表示されます。

#### 関連リンク

[OMSA の自動インストールまたは自動アップグレードのサポート](#)

## SupportAssist を使用した SNMP の設定

#### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

#### このタスクについて

SNMP を設定することにより、デバイスのアラート送信先が設定され、デバイスからのアラートが SupportAssist を実行しているサーバーに確実に転送されるようになります。デバイスの SNMP 設定が御行われていない場合、**デバイスインベントリ** ページのステータス行に適切なメッセージが表示されます。

**SNMP の設定** オプションを使用して、デバイスの SNMP を自動で設定することができます。

 **メモ:** SupportAssist を使用した SNMP の構成は、次のオペレーティングシステムを実行しているデバイスとハイパーバイザーではサポートされません。

- Oracle Enterprise Linux
- VMware ESXi
- Oracle Virtual Machine

#### 手順

1. **デバイス** をクリックします。

デバイスインベントリ ページが表示されます。

2. SNMP を設定するデバイスを選択します。

 **メモ:** 選択したデバイス上で SupportAssist が SNMP の設定をサポートしていない場合、**SNMP の設定** オプションが無効になっています。

3. その他のタスク → **SNMP の設定** をクリックします。

デバイスインベントリ ページの **ステータス** 列に、SNMP 設定のステータスが表示されます。

#### 関連リンク

[SNMP の自動設定のサポート](#)

## 連絡先情報の表示とアップデート

一次連絡先の詳細をアップデートするとともに、二次連絡先の情報を入力することもできます。一次連絡先が対応できない場合、デルは二次連絡先を通して会社に連絡します。一次連絡先と二次連絡先の両方に有効な電子メールアドレスが設定されている場合は、両者が Dell SupportAssist の電子メールを受信します。

#### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

## 手順

1. **設定** タブをクリックします。  
システムログ ページが表示されます。
2. **連絡先情報** をクリックします。  
連絡先情報 ページが表示されます。
3. 連絡先のタイプを選択します。
  - 一次
  - 二次
4. 連絡先の詳細セクションで、以下を行います。
  - a. 名、姓、電話番号、代替電話番号、および電子メールアドレスを入力または編集します。
  - b. 優先連絡手段を選択します。
  - c. 優先連絡時間を選択します。
  - d. タイムゾーンを選択します。
5. **パーツの発送 (オプション)** セクションで次を行います。
  - a. 出荷先の住所と市区町村を入力または編集します。
  - b. 国を選択します。
  - c. 都道府県名と郵便番号を入力または編集します。
6. **適用** をクリックします。

## プロキシサーバーの設定

SupportAssist がインストールされているサーバーがプロキシサーバー経由でインターネットに接続されている場合は、SupportAssist でプロキシが設定されていることを確認する必要があります。また、プロキシサーバーの設定を変更する際は、必ず SupportAssist のプロキシサーバー設定もアップデートされるようにする必要があります。

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

## 手順

1. **設定** タブをクリックします。  
システムログ ページが表示されます。
2. **プロキシ設定** をクリックします。  
プロキシ設定 ページが表示されます。
3. **プロキシ設定を使用する** を選択します。
  -  **メモ:** SupportAssist は Windows NT LAN Manager (NTLM)、Kerberos、および基本的なプロキシ認証プロトコルをサポートします。
4. 適切なフィールドに **プロキシサーバーアドレスまたは名前およびプロキシポート番号** を入力します。
  -  **メモ:** プロキシサーバーに接続するのに必要なユーザー名およびパスワードが入力されていない場合は、SupportAssist はプロキシサーバーに匿名のユーザーとして接続します。
5. プロキシサーバーへの接続にユーザー名とパスワードが必要な場合は、**プロキシに認証が必要** を選択して、該当するフィールドにユーザー名とパスワードを入力します。
  - **ユーザー名** – ユーザー名には、1 文字から 104 文字までの印刷可能な文字を使用する必要があります。

- **パスワード** – パスワードには、1文字から127文字までの印刷可能な文字を使用する必要があります。
6. **適用** をクリックします。
- SupportAssist は入力されたプロキシサーバーの詳細を使用してプロキシサーバーへの接続を確認し、接続の状態を示すメッセージを表示します。
-  **メモ:** プロキシ設定が保存されるのは、SupportAssist が入力された詳細を使用してプロキシサーバーに接続できる場合に限られます。
  -  **メモ:** プロキシサーバーが匿名認証が許可されるように設定されている場合、プロキシサーバーのために提供された資格情報は保存されますが、資格情報は検証されません。

#### 関連リンク

[プロキシ設定](#)

## 接続性テスト

**接続性テスト** ページでは、SupportAssist の機能に影響を与えるリソースに対する接続ステータスを確認およびテストすることができます。接続性テストを使用して、SupportAssist が、次のリソースを正常に接続できるかどうかを確認できます。

- インターネット (SupportAssist がインストールされているシステムがプロキシサーバー経由でインターネットに接続する場合は、プロキシサーバーを含む)
- 会社で使用されている SMTP (電子メール) サーバー
- Dell FTP サーバー
- デルがホストするファイルアップロードサーバー
- デルがホストする SupportAssist サーバー

デフォルトで、SupportAssist は毎日午後 11 時 (SupportAssist がインストールされているサーバーでの時間) に依存リソースへの接続性を自動でテストし、**接続ステータス** 行にその結果を表示します。依存リソースへの接続に不具合がある場合、ステータス電子メールが一次および二次 SupportAssist 連絡先に送信されます。

-  **メモ:** 接続ステータス電子メールを受信できるのは、会社で使用されている SMTP サーバー (電子メールサーバー) の詳細を SupportAssist で設定した場合のみです。「[SMTP サーバーの設定](#)」を参照してください。

また、依存リソースに対する SupportAssist 接続は、いつでもテストすることができます。テストの結果は、**接続ステータス** 列に表示されます。

### 接続性ステータスの表示

**ユーザー名** のリンクにマウスポインタを移動して、**接続性テスト** をクリックします。

**接続性ステータス** 列には、独立リソースに対する接続性ステータスが表示されます。  **エラー** ステータスが表示された場合は、**エラー** リンクをクリックして問題の説明と可能な問題解決手順を表示します。

### 接続性テストの実施

1. **ユーザー名** のリンクにマウスポインタを移動して、**接続性テスト** をクリックします。

接続性テスト ページが表示されます。

2. 実行するテストを選択します。
3. **接続性のテスト** をクリックします。

接続性ステータス の列に接続性テストの結果が表示されます。 エラー ステータスが表示された場合は、**エラー** リンクをクリックして問題の説明と可能な問題解決手順を表示します。

#### 関連リンク

[接続性テスト](#)

## ケース作成機能のテスト

#### このタスクについて

デフォルトでは、SupportAssist は、毎日午後 11 時から午前 4 時の間（SupportAssist がインストールされているサーバ上の時刻）にケース作成機能を自動検証します。ケース作成フロー中の自動検証中に問題が確認された場合は、アラート通知の電子メールが一次および二次連絡先に送信されます。

 **メモ:** ケース作成アラート通知の電子メールは、SMTP サーバ（電子メールサーバ）設定が SupportAssist に設定されている場合のみ送信されます。「[SMTP サーバの設定](#)」を参照してください。

ケース作成 テストを使用して、サポートケースの作成が、自動的にサポートケースを作成する実際のアラートの前に動作していることを確認します。

#### 手順

1. SupportAssist ユーザーインターフェースの右上に表示されている **ユーザー名** リンクをポイントし、**SupportAssist のテスト** をクリックします。  
**SupportAssist のテスト** ページが表示されます。
2. ケース作成 テストのチェックボックスをオンにします。
3. テスト をクリックします。

ステータス 行にテストの結果が表示されます。テストが正常に行われた場合は、 **Ready to Create Cases**（ケースを作成する準備ができました）ステータスが表示されます。

 **メモ:** ケース作成アラート通知の電子メールは、ケース作成機能の自動検証中に問題が検知された場合にのみ送信されます。ケース作成テストを手動で実行している場合に問題が発生しても、アラートの電子メール通知は送信されません。

#### 関連リンク

[SupportAssist のテスト](#)

## システムイベントログ（SEL）のクリア

#### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

#### このタスクについて

システムイベントログ（SEL）またはハードウェアログ（組み込みシステム管理（ESM）ログ）は Dell PowerEdge サーバーの潜在的なハードウェア問題をレポートします。以下の状況において、SupportAssist で使用可能な **システムイベントログのクリア** オプションを使用して、SEL をクリアできます。

- 問題が解決した後でも、サーバー上にエラーメッセージが表示される。
- SEL フルエラーメッセージが表示される。

 **注意:** SEL をクリアすると、サーバーのイベント履歴が削除されます。

#### 手順

1. デバイス をクリックします。

デバイスインベントリ ページが表示されます。

2. デバイスインベントリ ページでデバイスを選択します。



**メモ:** オペレーティングシステムの IP アドレスまたはホスト名を使用して SupportAssist に追加したデバイスに OMSA がインストールされていない場合、システムイベントログのクリア オプションは無効です。

3. その他のタスク リストから、システムイベントログのクリア を選択します。

確認を求めるメッセージが表示されます。

4. はい をクリックします。

SEL がデバイスからクリアされている間、デバイスには SupportAssist の  SupportAssist での シス

テムイベントログのクリア のステータス。SEL がクリアされた後、デバイスは  システムイベントログがクリアされました というステータスを表示します。

## 自動アップデート



**メモ:** SupportAssist が確実に最新機能および拡張機能で最新にアップデートされていることを確実にするため、自動アップデートを有効にすることをお勧めします。

自動アップデート機能を有効にすると、アップデート可能時に SupportAssist および関連する収集コンポーネントのアップデートが自動的に行われるようになります。デフォルトでは、SupportAssist アプリケーションは毎週月曜日の午前 11 時 (SupportAssist がインストールされているサーバの日付と時刻) にアップデートの有無をチェックします。

- アップデートが使用可能で、かつ自動アップデートが有効になっている場合、バックグラウンドでアップデートがダウンロードされ、自動的にインストールされます。
- アップデートが可能であっても、自動アップデートが無効になっている場合、**SupportAssist のアップグレードが使用可能です** 通知ウィンドウが表示されます。インストール をクリックすると、最新のアップデートをダウンロードしてインストールすることができます。アップグレードに関するリマインダを表示しない オプションを選択して キャンセル をクリックすると、新しいアップグレードが使用可能になる

まで、SupportAssist は  アップデートが使用可能です 通知を表示しません。

自動アップデートを有効にする手順については、「[自動アップデートの有効化](#)」を参照してください。



**アップデートが使用可能です** 通知は、次のような状況においては SupportAssist ユーザーインターフェースの右上に表示されます。

- **SupportAssist のアップグレードが使用可能です** 通知ウィンドウで キャンセル をクリックする場合
- アップデートプロセス中にエラーが発生する場合

次をクリックすることができます:  **アップデートが使用可能です** 通知をクリックして、任意の時点でアップデートをダウンロードおよびインストールすることができます。

-  **メモ:** アップデートのダウンロードおよびインストールが完了した後で、アップデートが完了したことを知らせるメッセージが表示されます。最新のアップデートと拡張機能を表示および使用するには、SupportAssist ユーザーインターフェースを更新する必要があります。

SupportAssist のアップデートに関する情報が、SupportAssist がインストールされているオペレーティングシステムごとに、次の場所にあるログファイルに記録されます。

- Windows の場合 – C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs
- Linux の場合 – /opt/dell/supportassist/logs

-  **メモ:** デフォルトでは、自動アップデートが有効になっています。自動アップデートを無効にする場合は、[dell.com/SupportAssistGroup](https://dell.com/SupportAssistGroup) から最新のアップデートを手動でダウンロードおよびインストールする必要があります。

## 自動アップデートの有効化

自動アップデートを有効化することにより、アップデートが可能になったときに SupportAssist の自動アップデートが確実に行われるようになります。

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### 手順

1. **設定** タブをクリックします。  
システムログ ページが表示されます。
2. **プリファランス** をクリックします。  
プリファランス ページが表示されます。
3. **自動化タスク** で、**アップデートを承認してインストール** を選択します。
4. **適用** をクリックします。

### 関連リンク

[プリファランス](#)

## デバイスの削除

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### このタスクについて

その他の理由でデバイスを監視しない場合は、SupportAssist からデバイスを削除できます。

-  **メモ:** デバイスの削除では、SupportAssist ユーザーインターフェースからデバイスが削除されるだけです。デバイスの機能には影響はありません。

### 手順

1. **デバイス** をクリックします。  
デバイスインベントリ ページが表示されます。
2. 削除するデバイスを選択します。
3. **削除** をクリックします。  
  
デバイス削除の確認 ウィンドウが表示されます。

4. はい をクリックします。

デバイスインベントリ ページからデバイスが削除されます。



**メモ:** デバイスが削除されると、デバイスの資格情報がすぐに SupportAssist から削除されます。ただし、デバイスから収集されたシステム情報は、収集済みのシステム情報がコレクションのパーシタスクによって削除されるまでは削除されません。コレクションのパーシタスクでは、30 日以上前に収集したシステム情報、または過去 30 日間における最後の 5 つのコレクションよりも古いシステム情報のコレクションしか削除されません。

## 電子メール通知の設定

SupportAssist は、サポートケースの自動作成時に電子メール通知を送信するようにデフォルトで設定されています。また、SupportAssist は、SMTP サーバー（電子メールサーバー）が設定されている場合、メンテナンスモード、デバイスステータス、およびネットワーク接続ステータスについての電子メール通知を送信することもできます。電子メール通知は、希望に応じて設定することができます。たとえば、次の設定が可能です。

- ケース作成電子メール通知を無効化、および / または電子メール通知の希望言語を選択します。「[電子メール通知の設定](#)」を参照してください。
- 社内で使用されている SMTP サーバー（電子メール）経由で電子メール通知を送信するように SupportAssist を設定します。「[SMTP サーバーの設定](#)」を参照してください。

 **メモ:** 様々な SupportAssist 電子メール通知タイプについての情報は、「[電子メール通知のタイプ](#)」を参照してください。

## 電子メール通知の設定

SupportAssist からの自動電子メール通知を有効化または無効化することができ、電子メール通知の希望言語を選択することも可能です。

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### 手順

1. **設定** タブをクリックします。  
システムログ ページが表示されます。
2. **プリファランス** をクリックします。  
プリファランス ページが表示されます。
3. 新しいサポートケースが開かれたときに電子メール通知を受信するには、**電子メール設定** で、**新しいサポートケースが開始されたときに電子メール通知を受信する** を選択します。
  -  **メモ:** サポートケースの電子メール通知を無効にすると、次の場合における問題発生時に送信される自動電子メール通知も無効になります。
    - サポートケースの作成時
    - デバイスからのシステム情報の収集時
    - デバイスからデルへのシステム情報送信時
4. 受信する E-メール通知の言語を設定するには、**希望の E-メール言語** リストから言語を選択します。
  -  **メモ:** **希望の E-メール言語** は、**新しいサポートケースが開かれたときに E-メール通知を受信する** オプションを選択したときにのみ有効化されます。
5. **適用** をクリックします。

## 関連リンク

[プリファランス](#)

# SMTP サーバーの設定

## 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

## このタスクについて

社内で SMTP サーバー（電子メールサーバー）を使用している場合は、その SMTP サーバー設定を SupportAssist で設定することをお勧めします。SMTP サーバーを設定することにより、SupportAssist による SMTP サーバー経由でのメンテナンスモード、デバイスステータス、およびネットワーク接続性ステータスの送信が可能になります。

 **メモ:** 次の状況下では、特定のデバイスステータスおよび接続性ステータス電子メールが送信されないことがあります。

- SMTP サーバーが SupportAssist で設定されていない。
- SupportAssist に入力した SMTP サーバーの資格情報（ユーザー名とパスワード）が正しくない。
- 電子メール通知を Secure Socket Layer (SSL) 経由で送信するように SupportAssist を設定したが、SMTP サーバーの SSL 証明書の期限が切れている。
- SupportAssist で設定された SMTP サーバーポートが、他のアプリケーションによってブロックされている。

## 手順

1. **設定** タブをクリックします。  
システムログ ページが表示されます。
2. **SMTP 設定** をクリックします。  
SMTP 設定 ページが表示されます。
3. **E-メール通知を有効にする** を選択します。
4. それぞれのフィールドに以下の情報を入力します。
  - **ホスト名 / IP アドレス** – SMTP サーバーのホスト名または IP アドレスです。
  - **ポート** – 電子メールサーバーのポート番号。
5. SMTP サーバーが電子メールの送信に認証を必要とする場合は、**認証が必要です** を選択します。
6. 対応するフィールドにユーザー名とパスワードを入力します。
7. セキュアに電子メール通知を送信するには、**SSL を使用する** を選択します。
8. **適用** をクリックします。

## 関連リンク

[SMTP 設定](#)

## データ収集の設定

SupportAssist は、デフォルトですべての監視対象デバイスから定期的にシステム情報を収集します。また、デバイスの問題に対してサポートケースが作成された場合にも、監視対象デバイスからシステム情報を自動収集します。必要な場合は、希望に応じてデータ収集オプションを設定することができます。たとえば、次の設定が可能です。

- サポートケースの作成またはアップデート時における、監視対象デバイスからのシステム情報の自動収集の無効化。「[ケース作成時のシステム情報の自動収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。
- 監視対象デバイスからのシステム情報の定期収集の無効化。「[全デバイスからのシステム情報の定期収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。
- システム情報の定期収集スケジュールのカスタマイズ。「[システム情報の定期収集スケジュールのカスタマイズ](#)」を参照してください。
- 特定デバイスからのシステム情報の定期収集の無効化。「[特定デバイスからのシステム情報の定期収集を無効にする](#)」を参照してください。
- すべての監視対象デバイスからの ID 情報収集の無効化。「[ID 情報収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。
- すべての監視対象デバイスからのソフトウェア情報とシステムログの収集の無効化。「[ソフトウェア情報とシステムログ収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。

## システム情報収集の前提条件

システム情報を収集する際の SupportAssist の前提条件は、次のとおりです。

- ローカルシステム（SupportAssist がインストールされているサーバー）に、収集したシステム情報を保存することができる十分なハードドライブ容量が必要です。ハードドライブ容量の要件については、「[ハードウェア要件](#)」を参照してください。
- リモートデバイスからシステム情報を収集するには、ローカルシステムからリモートデバイスに到達する必要があります。
- ローカルシステムとリモートデバイス（SupportAssist に追加されたデバイス）は、ネットワークポート要件を満たしている必要があります。ネットワークポート要件については、「[ネットワーク要件](#)」を参照してください。
- オペレーティングシステムの IP アドレスまたはホスト名（エージェントベースの監視）を使用して、SupportAssist にデバイスを追加した場合：
  - デバイスに、理想的には Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) がインストールされている必要があります。
  - デバイスが Windows オペレーティングシステムを実行している場合：
    - \* SupportAssist に入力したデバイスの資格情報が、管理者権限を持っている必要があります。
    - \* デバイスの資格情報が、Windows Management Instrumentation (WMI) 通信に必要な権限を持っている必要があります。WMI 通信の確保については、[msdn.microsoft.com](https://msdn.microsoft.com) の技術マニュアル『Securing a Remote WMI Connection』（リモート WMI 接続の保護）を参照してください。
  - デバイスが Linux オペレーティングシステムを実行している場合には、次の要件があります。

- \* SupportAssist に入力したデバイスの資格情報が、管理者権限を持っている必要があります。
- \* sudo ユーザーの資格情報を入力した場合は、その sudo ユーザーが SupportAssist に設定されている必要があります。sudo ユーザー設定については、「[SupportAssist の sudo アクセス権の設定 \(Linux\)](#)」を参照してください。
- \* あらゆるリソース（ネットワーク共有、ドライブ、または ISO イメージ）が、/tmp フォルダにマウントされていないようにする必要があります。
- \* OMSA がデバイスにインストールされている場合は、OpenSSL の最新バージョンがデバイスにインストールされている必要があります。OpenSSL については、オペレーティングシステムのサポートウェブサイトで「[OpenSSL CCS injection vulnerability \(CVE-2014-0224\)](#)」（OpenSSL CCS インジェクションの脆弱性（CVE-2014-0224））の解決策を参照してください。

 **メモ:** エージェントベースの監視のために追加したデバイスに OMSA がインストールされていない場合、デバイスから定期的に収集される情報にはストレージとシステムの詳細が含まれません。

- iDRAC IP アドレス（エージェントレス監視）を使って SupportAssist にデバイスを追加した場合、入力した iDRAC の資格情報には管理者権限が必要です。
- 収集したシステム情報をアップロードするため、ローカルシステムにインターネット接続が必要です。

## ケース作成時のシステム情報の自動収集の有効化または無効化

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### このタスクについて

サポートケースが作成されると、SupportAssist はデフォルトで問題のあるデバイスからシステム情報を自動収集し、その情報をデルにセキュアに送信します。必要な場合は、希望に応じてケース作成時にシステム情報の自動収集を有効または無効にすることができます。

 **メモ:** デバイス向けの ProSupport Plus サービス契約のサポート、レポート、およびメンテナンス機能の利点を最大限に活用するためには、システム情報の自動収集を有効にする必要があります。

### 手順

1. **設定** タブをクリックします。  
システムログ ページが表示されます。
2. **プリファランス** をクリックします。  
プリファランス ページが表示されます。
3. **自動化タスク** で、必要に応じて、サポートケースが作成されたときに収集を開始する オプションをオンまたはオフにします。

 **メモ:** デフォルトでは、サポートケースが作成されたときに収集を開始する オプションが選択されています。

4. **適用** をクリックします。

### 関連リンク

[プリファランス](#)

# 全デバイスからのシステム情報の定期収集の有効化または無効化

## 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

## このタスクについて

SupportAssist は、デフォルトですべての監視対象デバイスから定期的にシステム情報を収集し、それをデルにセキュアに送信します。必要な場合は、希望に応じてすべての監視対象デバイスからのシステム情報の定期収集を有効または無効にすることができます。

 **メモ:** スケジュールされたシステムログコレクションの有効化 オプションを選択すると、すべての管理対象デバイスタイプからの定期的なシステム情報の収集とアップロードが有効になります。SupportAssist に特定のデバイスタイプのシステム情報を収集させたくない場合は、システムログ ページでその特定デバイスのスケジュールを無効にすることができます。詳細については、「[特定デバイスからのシステム情報の定期収集を無効にする](#)」を参照してください。

## 手順

1. **設定** タブをクリックします。  
システムログ ページが表示されます。
2. **プリファランス** をクリックします。  
プリファランス ページが表示されます。
3. **自動化タスク** で、必要に応じて **スケジュールされたシステムログコレクションの有効化** オプションをオンまたはオフにします。

 **メモ:** デフォルトでは、スケジュールされたシステムログコレクションの有効化 オプションが選択されています。

4. **適用** をクリックします。

## 関連リンク

[プリファランス](#)

# システム情報の定期収集スケジュールのカスタマイズ

## 前提条件

- ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。
- **スケジュールされたシステムログコレクションの有効化** オプションが **プリファランス** ページで有効になっていることを確認します。

## このタスクについて

SupportAssist は、デフォルトで定期的に監視対象デバイスすべてからシステム情報を収集し、デルにセキュアに送信します。システム情報収集のデフォルトの頻度については、「[システム情報の収集のためのデフォルトスケジュール](#)」を参照してください。必要な場合は、お好みに応じて監視対象デバイスからのシステム情報の定期収集スケジュールをカスタマイズすることができます。

 **メモ:** 多数の監視対象デバイス上で定期コレクションを実行すると SupportAssist がインストールされているサーバのパフォーマンスに影響が出る場合があります。したがって、デルではオフピーク時間に定期コレクションをスケジュールすることをお勧めします。

#### 手順

1. **設定** タブをクリックします。  
システムログ ページが表示されます。
2. **資格情報タイプ** リストから、次のいずれかを選択します。
  - Windows
  - Linux
  - iDRAC
  - ESX
  - ESXi
3. システムログ収集スケジュールで、**頻度** を **週次** または **月次** に設定します。  
 **メモ:** 特定の **デバイスタイプ** および **資格情報タイプ** に対するシステム情報のスケジュールを無効にする場合は、**頻度** を **なし** に設定します。
4. **日時を指定する** フィールドで、適切なスケジュールを選択します。使用可能なオプションは、選択した**頻度** によって異なります。
5. すべてのデバイスタイプに対してシステム情報の定期収集をスケジュールするまで、手順 2~3 を繰り返します。
6. **適用** をクリックします。

#### 関連リンク

[System Logs \(システムログ\)](#)

## 特定のデバイスからのシステム情報の定期収集を無効にする

#### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

#### このタスクについて

デフォルトで、SupportAssist はすべての監視対象デバイスから定期的にシステム情報を収集し、セキュアにデルに送信します。必要に応じて、希望する特定タイプのデバイスからの定期的なシステム情報の収集を無効にすることができます。たとえば、Windows オペレーティングシステムを実行しているすべてのサーバーからの、システム情報の定期収集を無効にできます。

 **メモ:** 特定デバイスタイプからのシステム情報収集スケジュールを無効化しても、無効化されるのはそれらのデバイスからのシステム情報の定期収集のみです。これらのデバイスに対するサポートケースが開始された場合における SupportAssist のシステム情報の収集とデルへの情報送信は無効化されません。

#### 手順

1. **設定** タブをクリックします。  
システムログ ページが表示されます。
2. **資格情報タイプ** リストで、スケジュールを無効にする資格情報のタイプを選択します。
3. **システムログ収集スケジュール** セクションで、**頻度** を **なし** に設定します。
4. **適用** をクリックします。  
システムログコレクションスケジュール セクションに、「System Log Collection scheduling is turned off for the current Device Type and Credential Type」というメッセージが表示されます。

# ID 情報の収集の有効化または無効化

## 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

## このタスクについて

SupportAssist によって収集されるシステム情報には、ホスト ID およびネットワーク構成データが含まれる可能性のある、システム、ホスト、およびネットワークデバイスの完全な構成スナップショットなどの ID 情報 (PII) が含まれます。ほとんどの場合、不具合の正しい診断には、このデータのすべてまたは一部が必要となります。会社のセキュリティポリシーによって ID データの社内ネットワーク外への送信が制限されている場合は、当該データを収集してデルに送信しないように、SupportAssist を設定してフィルタすることができます。

デバイスからシステム情報を収集する際、以下の ID 情報をフィルタすることができます。

- ホスト名
- IP アドレス
- サブネットマスク
- デフォルトゲートウェイ
- MAC アドレス
- DHCP サーバー
- DNS サーバー
- プロセス
- 環境変数
- レジストリ
- ログ
- iSCSI データ
- Fibre Channel データ - ホスト WWN (World Wide Name) とポートの WWN

 **メモ: デルに送信するデータに ID 情報を含める** オプションをオフにすると、社内ネットワークに関するデータの一部 (システムログを含む) がデルに送信されません。これにより、管理対象デバイスで発生する問題の Dell テクニカルサポートによる解決が困難になる可能性があります。

 **メモ: デバイスが Dell ProSupport Plus サービス契約の対象である場合は、デルに送信するデータに ID 情報を含める** オプションが無効化されていると、お使いのデバイスに関する情報報告の一部を受け取りません。

## 手順

1. **設定** タブをクリックします。  
システムログ ページが表示されます。
2. **プリファランス** をクリックします。  
プリファランス ページが表示されます。
3. **ID 情報の設定** で、必要に応じて、**デルに送信するデータに ID 情報を含める** オプションをオンまたはオフにします。

 **メモ:** デフォルトでは、**デルに送信するデータに ID 情報を含める** オプションはオンです。

 **メモ: デルに送信するデータに ID 情報を含める** オプションをオフにすると、コレクション内にシステムログを含める オプションも自動的にオフになります。したがって、識別情報の収集を無効にした場合、システムログは収集されません。

 **メモ: デバイスからの ID 情報の収集を無効にしている場合は、ID 情報は収集されたデータ内でトークン化された値に置き換えられます。トークン化された値は TOKENn として表示されます。たとえば、TOKEN0、TOKEN1、または TOKEN2 のようになります。**

4. **適用** をクリックします。

#### 関連リンク

[プリファランス](#)

## ソフトウェア情報とシステムログ収集の有効化または無効化

#### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

#### このタスクについて

デフォルトでは、SupportAssist によって収集され、デルに送信されるデータは、ソフトウェア情報とシステムログなどです。必要に応じて、すべての監視対象デバイスからソフトウェア情報とシステムログの収集を除外するように、SupportAssist を設定できます。

#### 手順

1. **設定** タブをクリックします。

システムログ ページが表示されます。

2. **プリファランス** をクリックします。

プリファランス ページが表示されます。

3. **コレクションデータの設定** で、必要に応じて、次の手順を実行します。

- **コレクション内にソフトウェア情報を含める** オプションを選択またはクリアします。
- **コレクション内にシステムログを含める** オプションを選択またはクリアします。

 **メモ: デフォルトでは、コレクション内にソフトウェア情報を含める と コレクション内にシステムログを含める** オプションは選択されています。

 **メモ: SupportAssist により収集されるログの詳細については、[Dell.com/ServiceabilityTools](#) 内の文書『*Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Reportable Items*』（Dell SupportAssist バージョン 1.3 サーバー報告可能アイテム）を参照してください。**

4. **適用** をクリックします。

## 収集されたデータへのアクセス

収集されたシステム情報は、SupportAssist がインストールされているサーバー上の SupportAssist インストールフォルダに保存されます。SupportAssist ユーザーインターフェースで利用可能な設定ビューアを使用して、収集されたシステム情報にアクセスし、表示することができます。

### 収集されたシステム情報の表示

#### このタスクについて

SupportAssist は、各監視対象デバイスからシステム情報を収集し、その情報をセキュアにデルに送信します。通常、システム情報は次のように収集されます。

- 定期的 — 設定された収集頻度に応じて一定の間隔で収集されます。SupportAssist はデフォルトで、毎月 1 回 Dell PowerEdge サーバーからシステム情報を収集するように設定されています。
- ケース作成時 — SupportAssist によって認識された問題に対してサポートケースが作成されたときに収集されます。
- オンデマンド — デルテクニカルサポートが要請した場合、デバイスからシステム情報の収集をいつでも開始できます。

収集されたシステム情報は、SupportAssist がインストールされているシステム上のセキュリティ保護されたデータベースに保存されます。収集された情報は、SupportAssist で使用できる設定ビューアを介して表示することができます。

 **メモ:** 設定ビューアで表示できるのは、最近の 5 件のシステム情報のみです。30 日以上前のシステム情報および、過去 30 日間における最新の 5 つのコレクションよりも古いシステム情報は、自動的にパージされます。コレクションのパージタスクは、毎日午後 10 時 (SupportAssist がインストールされているシステムの時刻) に自動的に実行されます。

#### 手順

1. **デバイス** タブをクリックします。  
デバイスインベントリ ページが表示されます。
2. デバイスの名前をクリックします。  
デバイス概要 ウィンドウが表示されます。
3. **コレクションの表示** リストから、コレクションの日付と時刻を選択します。

設定ビューアは、新しく開かれたウェブブラウザウィンドウに表示されます。

4. 設定ビューアにリストされたメイン項目 (たとえば **システム**) をクリックします。
5. サブ項目 (たとえば **メインシャーシ**) をクリックします。  
メインシャーシ サブ項目に関連するデータが表示されます。

### 設定ビューア

設定ビューア では、SupportAssist が監視対象デバイスから収集したデータを表示することができます。設定ビューアのタイトルバーには、収集した日付とデバイスのサービスタグが表示されます。収集されたデー

タは、**設定ビューア** でさまざまなカテゴリとサブカテゴリに分けられて表示されます。**設定ビューア** では**概要** カテゴリも表示されます。**概要** カテゴリを選択すると、次の内容が表示されます。

- データを収集した時点の SupportAssist のデータ収集設定
- 収集したデータで検出されたエラーの概要
- デバイスに関する簡単な情報

 **メモ:** SupportAssist バージョン 1.3 以降では、**設定ビューア** の列ビューのフォーマットでのデータ表示をサポートしません。**構成ビューア** には、ツリービューフォーマットでのみデータが表示されます。

**設定ビューア** のレイアウトは次のとおりです。

## ユーザーインタ 説明 フェース

**左側ペイン** 拡張ツリー形式でさまざまなカテゴリおよびサブカテゴリのデータを表示します。カテゴリには、そのサブカテゴリの全体の正常性状態を示す、アラートまたは重要なアイコンが表示される場合があります。カテゴリをクリックできる場合は、カテゴリが展開され、そのサブカテゴリが表示できるようになります。**Expand All** (すべて展開) または **Collapse All** (すべて折りたたむ) をクリックしてすべてのカテゴリを素早く展開したり、折りたたんだりすることができます。

**仕切り** 左側ペインおよび右側ペインの間に表示されます。仕切りをクリックして左右にドラッグすると、右側ペインの表示可能領域を増減できます。必要に応じて左側ペインを非表示にすることもできます。左側ペインを非表示にするには、仕切りの最上部に表示される < アイコンをクリックします。左側ペインをもう一度表示するには、仕切りの最上部に表示されている > アイコンをクリックします。

**右側ペイン** 左側のペインで選択されている項目またはサブ項目で利用できるデータが表示されます。このペインにはナビゲーショントレイルが含まれています。ナビゲーショントレイルをクリックすると、現在のトレイルを逆方向に移動することができます。

 **メモ:** デバイスからの ID 情報の収集を無効にしている場合は、ID 情報は収集されたデータ内でトークン化された値に置き換えられます。トークン化された値は TOKENn として表示されます。たとえば、TOKEN0、TOKEN1、または TOKEN2 のようになります。

 **メモ:** 収集されたデータで報告される可能性のあるアイテムの一覧については、「[定期的な収集で報告されるアイテム](#)」を参照してください。

## データビュー

デフォルトでは、選択したカテゴリまたはサブカテゴリのデータがグリッド形式で表示されます。一部のカテゴリについては、グリッドは複数の列または行のデータとして表示される場合があります。データが 5 つ以上の列または 50 行未満で表示された場合、**グリッドビュー** と **リストビュー** 切り替えオプションがデータ表示領域の右上に表示されます。**グリッドビュー** と **リストビュー** 切り替えオプションにより、表示されているデータを次のように入れ替えて、データを効率的に表示できます。

- **グリッドビュー** (デフォルト) – データが **リストビュー** に表示されている場合、このオプションを選択すると表示データが行から列へ入れ替わります。
- **リストビュー** – データが **グリッドビュー** に表示されている場合、このオプションを選択すると表示データが列から行へ入れ替わります。

 **メモ:** 複数のグリッドが選択されたカテゴリに表示されている場合、**グリッドビュー** と **リストビュー** の選択は、5 列以上または 50 行未満でデータを表示するグリッドのみに適用されます。

ビューの切り替えは、スライダの適切な側をクリックします。

## ログの種類

設定ビューアを使って、SupportAssist によって収集されたシステム情報から次の 2 種類のログにアクセスすることができます。

ログの種類	説明
構造化されたログ	アプリケーションログ、Embedded Server Management (ESM) ログ、イベントログが含まれています。 <b>構造化されたログ</b> カテゴリをクリックすると、設定ビューアには、構造化された利用可能なログのリストが表示されます。一覧表示されている構造化されたログのいずれかをクリックすると、新しいウェブブラウザウィンドウでログの詳細が表示されます。
非構造化ログ	Remote Access Controller (RAC) などのシステムファイルのスナップショット、Windows イベントログ、その他のログなどが含まれています。 <b>構造化されていないログ</b> カテゴリをクリックすると、設定ビューアには、使用可能な非構造化ログのリストが表示されます。  <b>メモ:</b> 非構造化ログは設定ビューア内に表示することはできません。非構造化ログを保存し、適切なアプリケーションを使って、ログの詳細を表示することのみ可能です。

## 定期的な収集で報告されるアイテム

監視対象デバイスから収集されたデータで報告される項目は、以下の項目によって異なります。

- SupportAssist でデバイスの追加に使用する方法
- 収集の種類（手動、定期的、またはサポートケース）

定期収集で収集されるデータで報告される項目の概要を次の表に示します。

-  **メモ:** サポートケースでトリガーされたコレクションおよび手動で開始されたコレクションのデータは、定期コレクションで収集されたデータとより詳細に比較されています。SupportAssist によって収集されているアイテムのリストについては、[Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools) 内の文書『*Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Reportable Items*』（Dell SupportAssist バージョン 1.3 サーバー報告可能アイテム）を参照してください。
-  **メモ:** 定期コレクションのデータにより、デルはプロアクティブなファームウェア推奨、およびその他レポートによって、保守された状態の会社環境設定に対する見解を提供します。

表 5. 定期的な収集で報告されるアイテム

報告されるアイテム	オペレーティングシステムの IP アドレスで SupportAssist に追加されたデバイス (エージェントベース監視の場合)		iDRAC の IP アドレスで SupportAssist に追加されたデバイス (エージェントレス監視の場合)
	OMSA はデバイスにインストールされています。	OMSA はデバイスにインストールされていません。	
メモリ	✓	✗	✓
メモリアレイ	✓	✗	✓
Memory Operating Mode (メモリ動作モード)	✓	✗	✗
メモリ冗長性	✓	✗	✗
スロット	✓	✗	✓
コントローラ	✓	✗	✓
コネクタ	✓	✗	✗
PCIe-SSD エクステンダー	✓	✗	✓
Enclosure	✓	✗	✓
アレイディスク	✓	✗	✓
イントルージョンスイッチ	✓	✗	✓
ハードウェアログ	✓	✗	✓
メインシャーシ	✓	✗	✓
追加情報	✓	✗	✓
モジュラーエンクロージャ情報	✓	✗	✓
ファームウェア	✓	✗	✓
プロセッサ	✓	✗	✓

報告されるアイテム	オペレーティングシステムの IP アドレスで SupportAssist に追加されたデバイス (エージェントベース監視の場合)		iDRAC の IP アドレスで SupportAssist に追加されたデバイス (エージェントレス監視の場合)
	OMSA はデバイスにインストールされています。	OMSA はデバイスにインストールされていません。	
ファン	✓	✗	✓
ファン冗長性	✓	✗	✓
温度	✓	✗	✓
電圧	✓	✗	✓
電源装置	✓	✗	✓
電源装置冗長性	✓	✗	✓
ネットワーク	✓	✗	✓
IPv4 アドレス	✓	✗	✗
IPv6 アドレス	✓	✗	✗
ネットワークチームインタフェース	✓	✗	✗
インタフェースメンバー	✓	✗	✗
リモートアクセスデバイス	✓	✗	✓
DRAC 情報	✓	✗	✗
シリアルオーバー LAN 設定	✓	✗	✓
Ipv6 の詳細	✓	✗	✗
ユーザー設定	✓	✗	✓
ユーザー情報	✓	✗	✓
iDRAC ユーザー権限	✓	✗	✓

報告されるアイテム	オペレーティングシステムの IP アドレスで SupportAssist に追加されたデバイス (エージェントベース監視の場合)		iDRAC の IP アドレスで SupportAssist に追加されたデバイス (エージェントレス監視の場合)
	OMSA はデバイスにインストールされています。	OMSA はデバイスにインストールされていません。	
DRAC ユーザー特権	✓	✗	✗
シリアルポート設定	✓	✗	✓
NIC 設定	✓	✗	✓
コンポーネントの詳細	✓	✗	✓
コントローラの TTY ログ	✓	✗	✓
オペレーティングシステム	✓	✓	✗

# SupportAssist を使用したシステム情報の収集と送信

SupportAssist は、ハードウェアの不具合の検知、サポートケースの作成、およびサポートされている Dell デバイスからのシステム情報の収集を自動化します。SupportAssist を使用して、手動でシステム情報を収集し、デルに送信することもできます。

 **メモ:** SupportAssist がシステム情報を収集してデルに送信することができるデバイスの詳細に関しては、[Dell.com/ServiceabilityTools](https://Dell.com/ServiceabilityTools) にある『*Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix*』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリクス) を参照してください。

本章では、SupportAssist を使用して手動でシステム情報を収集してデルに送信する方法について説明します。

## システム情報を収集および送信するための SupportAssist のセットアップ

### このタスクについて

SupportAssist をインストールして登録すると、SupportAssist を使用して手動でローカルシステムからシステム情報を収集してデルに送信することができます。SupportAssist を使用してリモートデバイスからシステム情報を収集してデルに送信するには、SupportAssist で各リモートデバイスを追加する必要があります。

 **メモ:** 次の手順は、SupportAssist をインストールしていない場合にのみ、必要な手順です。SupportAssist が既にインストールされている場合は、「[システム情報の手動送信](#)」の手順に従って、システム情報を手動で収集してデルに送信してください。

### 手順

1. SupportAssist をインストールします。「[SupportAssist のインストール](#)」を参照してください。
2. SupportAssist を登録します。「[SupportAssist の登録](#)」を参照してください。  
これで SupportAssist でローカルシステムからシステム情報を収集する準備ができました。
3. SupportAssist で監視する各リモートデバイスを追加します。「[監視するデバイスの追加](#)」を参照してください。

 **メモ:** デバイスを追加する際に、SupportAssist での OMSA のインストールまたはアップグレードとデバイスでの SNMP の設定を許可するように、プロンプトが表示される場合があります。デバイスからシステム情報を収集するために OMSA のインストールと SNMP の設定を行う必要ありませんが、デバイスに OMSA をインストールして SNMP を設定しておくことをお勧めします。OMSA を実行しているデバイスから収集されたシステム情報には、OMSA を実行していないデバイスから収集されたデータでは使用できない可能性がある、追加のトラブルシューティング情報が含まれています。

これで SupportAssist でリモートデバイスからシステム情報を収集する準備ができました。

## システム情報の収集および送信

SupportAssist を使用して、ローカルシステムまたはリモートシステムでシステム情報を収集してデルに送信することができます。

### 前提条件

- SupportAssist の設定が完了されていることを確認します。「[システム情報を収集および送信するための SupportAssist のセットアップ](#)」を参照してください。
- ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### 手順

1. デバイス タブをクリックします。  
デバイスインベントリ ページが表示されます。
2. デバイスインベントリ ページに表示されているローカルシステムまたはリモートデバイスを選択します。  
システム情報を送信 リンクが有効化されます。
3. システム情報を送信 をクリックします。

デバイスインベントリ ページの **名前 / IP アドレス** 列には、システム情報の収集とシステム情報のデルへのアップロードのステータスを示すプログレスバーとメッセージが表示されます。



**メモ:** システム情報の収集をキャンセルする場合は、プログレスバーの隣に表示されている **✖** アイコンをクリックします。

## その他の役立つ情報

本章では、SupportAssist を使用する際に必要となる場合がある追加情報を説明します。

### SupportAssist のユーザーグループ

SupportAssist は、SupportAssist のインストール中に作成された次のユーザーグループを介してセキュリティと権限を管理します。

- **SupportAssistAdmins** — このグループのメンバーであるユーザーには、SupportAssist で基本および詳細機能の両方を実行するために必要な、昇格による権限または管理者権限があります。
- **SupportAssistUsers** — このグループのメンバーであるユーザーには、SupportAssist で基本機能のみを実行するために必要な基本の権限があります。

SupportAssist のインストール後、デフォルトで、次の表に指定されているオペレーティングシステムのユーザーグループが、自動的に SupportAssist ユーザーグループに追加されます。

表 6. SupportAssist ユーザーグループに追加される、オペレーティングシステムのユーザーグループ

SupportAssist がインストールされているオペレーティングシステム	SupportAssistAdmins	SupportAssistUsers
Microsoft Windows	ローカル管理者	ユーザー
Windows ドメインコントローラ	ドメイン管理者	ドメインユーザー
Linux	root ユーザー	—

システムで管理者権限 (Windows) または root 権限 (Linux) を持っている場合、要件に基づいて適切な SupportAssist ユーザーグループにユーザーアカウントを追加することができます。SupportAssist がインストールされているシステムのオペレーティングシステムの、ユーザーグループのメンバーであるユーザーには、SupportAssist の次の権限があります。

- SupportAssist が Windows 上にインストールされている場合：
  - **システム管理者** ユーザーグループのメンバーであるユーザーには、SupportAssist で昇格による権限または管理者権限があります。
  - **ユーザー** のユーザーグループのメンバーであるユーザーには、SupportAssist の基本の権限がありません。
- SupportAssist が Linux 上にインストールされている場合：
  - **root** ユーザーグループのメンバーであるユーザーには、SupportAssist で昇格された権限または管理者権限があります。
  - **ユーザー** グループのメンバーであるユーザーには、SupportAssist の基本の権限があります。

次の表は、SupportAssist ユーザーがその権限に応じて実行できる機能の一覧です。

表 7. SupportAssist の機能とユーザー権限

SupportAssist の機能	昇格された権限または管理者権限を持つ SupportAssistAdmins およびユーザー	基本の権限を持つ SupportAssistUsers およびユーザー
ケースの表示とケースのチェック	✓	✓
ケース管理アクションの実行	✓	✗
デバイスインベントリおよびデバイスグループの表示	✓	✓
収集されたシステム情報の表示	✓	✓
接続テストの実行	✓	✓
SupportAssist のテスト	✓	✓
デバイスグループの作成、管理、編集、または削除	✓	✗
SupportAssist のセットアップおよびセットアップウィザードを使用した登録の完了	✓	✗
デバイスの追加	✓	✗
デバイス資格情報の編集	✓	✗
デバイスの削除	✓	✗
その他のタスク オプションを使用した OMSA のインストール / アップグレード	✓	✗
その他のタスク オプションを使用した SNMP の設定	✓	✗
グローバルレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化	✓	✗
デバイスレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化	✓	✗
手動でのシステム情報の送信	✓	✗
SupportAssist の表示および設定	✓	✗

SupportAssist の機能	昇格された権限または管理者権限を持つ SupportAssistAdmins およびユーザー	基本の権限を持つ SupportAssistUsers およびユーザー
自動アップデートの実行	✓	✗
システムイベントログのクリア	✓	✗
SupportAssist のアンインストール	✓	✗

## ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与

SupportAssist がインストールされているシステムでは、ユーザーを特定のユーザーグループに追加することによって、昇格された権限または管理者権限を付与することができます。昇格された権限または管理者権限を付与するためのユーザーの追加先にするべきユーザーグループは、SupportAssist がインストールされているオペレーティングシステムに応じて異なります。

- SupportAssist が Windows 上にインストールされている場合は、昇格された権限または管理者権限の付与は、次のいずれかの方法で行います。
  - ユーザーを **SupportAssistAdmins** ユーザーグループに追加します。「[SupportAssist ユーザーグループへのユーザーの追加 \(Windows\)](#)」を参照してください。
  - Windows **システム管理者** グループにユーザーを追加します。
- SupportAssist が Linux 上にインストールされている場合は、昇格された権限または管理者権限の付与は、次のいずれかの方法で行います。
  - ユーザーを **SupportAssistAdmins** ユーザーグループに追加します。「[SupportAssist ユーザーグループへのユーザーの追加 \(Linux\)](#)」を参照してください。
  - Linux **root** グループにユーザーを追加します。

## SupportAssist ユーザーグループへのユーザーの追加 (Windows)

### 前提条件

SupportAssist がインストールされているサーバーに管理者権限でログインしていることを確認します。

### 手順

1. コマンドプロンプトウィンドウを開きます。
2. 既存のユーザーアカウントを SupportAssist ユーザーグループに追加するには、次の構文を使用します。  

```
net localgroup SupportAssist_user_group_name user_name.
```

たとえば、次のとおりです。
  - **SupportAssistAdmins** ユーザーグループに、既存のユーザーアカウント (例えば、User1) を追加するには、`net localgroup SupportAssistAdmins User1` と入力して、Enter キーを押します。
  - **SupportAssistUsers** ユーザーグループに、既存のユーザーアカウント (例えば、User2) を追加するには、`net localgroup SupportAssistUsers User2` と入力して、Enter キーを押します。

## SupportAssist ユーザーグループへのユーザーの追加 (Linux)

### 前提条件

SupportAssist がインストールされているサーバーに root 権限でログインしていることを確認します。

## 手順

1. ターミナルウィンドウを開きます。
2. 新しいユーザーアカウントを作成し、そのアカウントを SupportAssist ユーザーグループに追加するには、次の構文を使用します。

```
useradd -G SupportAssist ユーザーグループ名 ユーザー名
```

たとえば、次のとおりです。

- 新しいユーザーアカウント（例：User1）を作成して、それを **SupportAssistAdmins** ユーザーグループに追加するには、「useradd -G Supportassistadmins User1」と入力し、Enter を押します。
  - 新しいユーザーアカウント（例：User2）を作成して、それを **SupportAssistUsers** ユーザーグループに追加するには、「useradd -G Supportassistusers User2」と入力し、Enter を押します。
3. 既存のユーザーアカウントを SupportAssist ユーザーグループに追加するには、次の構文を使用します。

```
usermod -G SupportAssist ユーザーグループ名 ユーザー名
```

たとえば、次のとおりです。

- **SupportAssistAdmins** ユーザーグループに既存のユーザーアカウント（例：User1）を追加するには、「usermod -G SupportAssistAdmins User1」と入力し、Enter を押します。
- **SupportAssistUsers** ユーザーグループに既存のユーザーアカウント（例：User2）を追加するには、「usermod -G SupportAssistUsers User2」と入力して、Enter を押します。

## ProSupport Plus サーバー推奨レポートの電子メールのオプトインまたはオプトアウト

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### このタスクについて

Dell ProSupport Plus サーバー推奨レポートは、BIOS、ファームウェア、および選択したデバイスドライバをデルが奨励するバージョンと比較することで、Dell サーバーの全体的な正常性を評価します。

SupportAssist には、電子メールによる Dell ProSupport Plus 推奨レポートの受信をオプトインまたはオプトアウトするためのオプションがあります。ProSupport Plus サーバー推奨レポートを受信するようにオプトインすると、電子メールを介して、毎月レポートが受信されます。

 **メモ:** ProSupport Plus サーバー推奨レポートは、Active ProSupport Plus 資格のあるデバイスにのみ適用されます。

 **メモ:** サーバー推奨レポートでは、定期的に収集されてデルに送信されるシステム情報が利用されます。したがって、SupportAssist でシステム情報の定期収集が有効に設定されていることを確認する必要があります。システム情報の定期収集を有効にする手順の詳細に関しては、「[全デバイスからのシステム情報の定期収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。

## 手順

1. **設定** タブをクリックします。  
システムログ ページが表示されます。
2. **プリファランス** をクリックします。  
プリファランス ページが表示されます。
3. **推奨レポートの設定** で、**電子メールを介して推奨レポートを自動的に受信** オプションを選択またはクリアして、電子メールを介した ProSupport Plus サーバー推奨レポートの受信をオプトインまたはオプトアウトします。

- このオプションを選択している場合、ProSupport Plus サーバーの推奨レポートが、電子メールを介してプライマリ連絡先に送信されます。
- このオプションの選択を解除した場合は、ProSupport Plus サーバーの推奨レポートは電子メールを介して送信されません。

 **メモ:** デフォルトでは、電子メールを介して推奨レポートを自動的に受信 オプションが選択されています。

4. **適用** をクリックします。

## システム情報の手動送信

サポートケースが開始されたりアップデートされると、SupportAssist はアラートを生成したデバイスからシステム情報を自動的に収集して、その情報をデルに送信します。システム情報の自動収集とアップロードの最中にエラーが発生した場合は、原因となっている問題を解決してから、手動でシステム情報の収集とアップロードを開始する必要があります。デルテクニカルサポートに求められた場合にも、システム情報の収集とアップロードを手動で開始することが必要となる可能性があります。

### 前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」と「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

### 手順

1. **デバイス** タブをクリックします。  
デバイスインベントリ ページが表示されます。
2. デバイスインベントリ ページでデバイスを選択します。  
システム情報を送信 リンクが有効化されます。
3. システム情報を送信 をクリックします。

デバイスインベントリ ページの**名前 / IP アドレス** 列には、システム情報の収集とシステム情報のデルへのアップロードのステータスを示すプログレスバーとメッセージが表示されます。

 **メモ:** システム情報の収集をキャンセルする場合は、プログレスバーの隣に表示されている  アイコンをクリックします。

## OMSA の自動インストールまたは自動アップグレードのサポート

エージェントベース方式でのデバイスの監視には、SupportAssist はデバイスに Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) エージェントがインストールされ、実行されていることを必要とします。OMSA エージェントは、インストールされているデバイスの様々なコンポーネントの正常性を監視するアプリケーションです。デバイスで OMSA がインストールおよび実行されていると、デバイス上でハードウェアイベントが発生するたびに OMSA エージェントがアラートを生成します。SupportAssist は、そのデバイスからアラートを受信し、アラートがハードウェア問題を示しているかどうかを識別するためにアラートを処理します。OMSA の詳細については、[Delltechcenter.com/OMSA](http://Delltechcenter.com/OMSA) にアクセスしてください。

 **メモ:** SupportAssist の奨励する OMSA バージョンは、PowerEdge サーバの世代とサーバ上で実行されているオペレーティングシステムに応じて異なる場合があります。OMSA の奨励するバージョンについては、[Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools) で『*Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix*』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス）を参照してください。

SupportAssist には、推奨バージョンの OMSA を監視対象デバイス上に自動的にダウンロードしてインストールする機能があります。エージェントベースの監視用にデバイスが追加されると、SupportAssist はデフォルトでそのデバイスに推奨バージョンの OMSA がインストールされているかどうかを確認します。

- OMSA がデバイスにインストールされていない場合は、SupportAssist が推奨バージョンの OMSA をデバイスにダウンロードしてインストールすることを確認するプロンプトを表示します。確認後、SupportAssist がバックグラウンドで OMSA をダウンロードし、インストールします。OMSA インストールステータスは、**デバイスインベントリ** ページの **ステータス** 列に表示されます。OMSA をインストール

しないことを選択した場合、デバイスのステータスには  **OMSA がインストールされていません**。後で OMSA をインストールするには、**デバイスインベントリ** ページで **その他のタスク** → **OMSA のインストール / アップグレード** オプションを使用することができます。

- デバイスに OMSA がすでにインストールされている場合、SupportAssist は、その OMSA のバージョンが SupportAssist 用の推奨バージョンと一致するかどうかを検証します。既存の OMSA バージョンが推奨バージョンでなく、OMSA の推奨バージョンへの直接アップグレードがサポートされる場合は、SupportAssist がデバイスでの OMSA のダウンロードとアップグレードを確認するプロンプトを表示します。OMSA のアップグレードステータスは、**デバイスインベントリ** ページの **ステータス** 列に表示され

ます。OMSA をインストールしないことを選択した場合、デバイスのステータスには  **OMSA の新しいバージョンが使用可能です** が表示されます。後で OMSA をアップグレードするには、**デバイスインベントリ** ページで **その他のタスク** → **OMSA のインストール / アップグレード** オプションを使用します。

 **メモ:** OMSA のバージョン  $n$  への直接アップグレードがサポートされるのは、2 つ前の OMSA バージョン ( $n-2$ ) からのみです。直接アップグレードがサポートされていない場合、デバイスに OMSA を手動でダウンロードしてアップグレードする必要があります。例えば、OMSA バージョン 7.0 がデバイスにすでにインストールされているが、OMSA の推奨バージョンが 7.4 であるという場合、OMSA バージョン 7.0 を手動で 7.2 にアップグレードする必要があります。OMSA バージョン 7.2 へのアップグレード後、**デバイスインベントリ** ページの **その他のタスク** → **OMSA のインストール / アップグレード** オプションを使用して、OMSA バージョン 7.4 にアップデートすることができます。または、手動で OMSA バージョン 7.4 をダウンロードして、アップグレードすることもできます。

 **メモ:** OMSA のインストールまたはアップグレードを SupportAssist に許可する、または SupportAssist を使用してそれらを行うときは、ダウンロードされた OMSA のパッケージは SupportAssist インストールフォルダに保持されます。以前の操作で互換性のあるバージョンの OMSA がすでにダウンロードされている場合、SupportAssist はこれを再度ダウンロードしません。この状況下では、SupportAssist はすでにダウンロードされたバージョンの OMSA を使用して、デバイスで OMSA のインストールまたはアップグレードを行うのみとなります。

 **メモ:** OMSA のダウンロードに要する時間は、インターネットのダウンロード速度とネットワークの帯域幅によって異なります。

デバイスで推奨バージョンの OMSA がインストールおよび実行されている場合、デバイスのステータスには

 **OK** が表示されます。

 **メモ:** SupportAssist を使用した OMSA の自動インストールは、Citrix XenServer、VMware ESXi、または ESX を実行しているデバイス上ではサポートされません。SupportAssist がこれらのデバイス上でハードウェアの不具合を検知するようにするには、手動で OMSA をダウンロードしてインストールしてください。

#### 関連リンク

[SupportAssist を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード](#)

## SNMP の自動設定のサポート

デバイスを監視するために SupportAssist を有効にするには、SupportAssist がインストールされているサーバーにアラート (SNMP トラップ) を転送するようデバイスが設定されている必要があります。SNMP を設

定することによってデバイスのアラート送信先が設定され、デバイスからのアラートが SupportAssist を実行しているサーバーに確実に転送されるようになります。SupportAssist には、デバイスが SupportAssist がインストールされているサーバーにアラートを転送するように、デバイスの SNMP を自動的に設定する機能が備わっています。デバイスを追加すると、SupportAssist がデフォルトで、そのデバイスの SNMP を自動的に設定することを確認するためのプロンプトを表示します。SNMP 設定のステータスは、**デバイスインベントリ** ページの **ステータス** 列に表示されます。SupportAssist がデバイスの SNMP を設定する間、デバイスは、

 **SNMP を設定中** ステータスを表示します。また、**デバイスインベントリ** ページの **その他のタスク** → **SNMP の設定** オプションを使用して、デバイスの SNMP をいつでも自動で設定することができます。

 **メモ:** デバイスの SNMP の自動設定を SupportAssist に許可する、またはそのために SupportAssist を使用すると、デバイスのアラート送信先が SupportAssist を実行しているサーバーの IP アドレスに設定されます。

#### 関連リンク

[SupportAssist を使用した SNMP の設定](#)

## デバイスの関連付け

ホストオペレーティングシステムの IP アドレスとデバイスの iDRAC IP アドレスの両方を使用して、SupportAssist 内の単一デバイスを追加（検知）できます。このようなシナリオでは、**デバイスインベントリ** ページで、同じデバイスに対して 2 つの別々のリストが表示されます。SupportAssist は、オペレーティングシステムと iDRAC を介してデバイスからアラートを受信します。ただし、動作目的では、SupportAssist はオペレーティングシステムの IP アドレスとデバイスの iDRAC IP アドレスを関連付け、そのデバイスを単一デバイスとして認識します。デバイスが関連付けられるとき、次の動作が予想されます。

- オペレーティングシステムと、iDRAC から送信されたアラートが関連付けられ、デバイスのサービスタグに合わされたサポートケースが作成されます。
- システム情報が収集される際は、両方の**デバイスインベントリ** リストが同じステータスを表示します。
- システム情報の手動収集 - システム情報が、**デバイスインベントリ** ページの選択したデバイスリストを経由して収集されます。たとえば、オペレーティングシステムのリストが選択されている場合は、そのオペレーティングシステムを介してシステム情報が収集されます。ただし、SupportAssist がオペレーティングシステムの IP アドレスを使用してデバイスに接続できない場合は、iDRAC を介してシステム情報が収集されます。
- 定期的な収集およびケース作成 - システム情報は一般的に、オペレーティングシステムを介して収集されます。ただし、SupportAssist がオペレーティングシステムの IP アドレスを使用してデバイスに接続できない場合は、iDRAC を介してシステム情報が収集されます。

## 接続されたストレージデバイスでのハードウェア問題の検知

PowerEdge サーバの監視に加え、SupportAssist ではサーバーに接続されている Dell PowerVault MD シリーズストレージレイから受信するアラートを処理することもできます。接続されたストレージデバイスからのアラート生成は、サーバーにインストールされた Dell OpenManage Storage Services (OMSS) アプリケーション経由で行われます。サーバーへの OMSA の自動インストールを SupportAssist に許可すると、デフォルトで OMSS もインストールされます。サーバーに手動で OMSA をダウンロードしてインストールする場合は、OMSS もインストールするようにしてください。インストールしなければ、SupportAssist は接続されたストレージデバイス上で発生する可能性のあるハードウェア問題を検知できなくなります。接続されたストレージデバイスでハードウェア問題が検知されると、SupportAssist は関連するサーバーに対するサポートケースを自動的に作成します。

## Dell OEM サーバーのサポート

Dell OEM 対応デバイス（再ブランドまたはノンブランドの Dell ハードウェアのいずれか）が追加された場合は、元の名前ではなく、再ブランドされた名前でも分類されます。アラートの処理やケースの自動作成（サポートレベルが ProSupport または ProSupportPlus としてサポートインシデントの発生時に検証される場合）など、デルの標準デバイスで利用できるすべての機能、および ProSupport Plus レポートが、OEM 対応デバイスで利用できます。ProSupport Plus レポートでは、OEM 対応デバイスが再ブランドされた名前でもリストされます。

ケースの自動作成は、Dell Enterprise Technical Support を介してサポートされており、その他のサポートケースサービスリクエスト管理システムでは使用できません。

カスタムソリューション用に変更されたすべてのシステムと同様に、すべての SupportAssist 機能を検証して、それらの変更が正しく動作することを確認するようお勧めします。

## Net-SNMP のインストール (Linux のみ)

### 前提条件

root 権限を持つユーザーアカウントでデバイスにログインしていることを確認します。

### このタスクについて

SupportAssist は、SNMP エージェントを介してリモートデバイスから転送されるアラートを受信します。Net-SNMP は、一連の SNMP ツールで構成され、SNMP エージェントを含みます。Linux オペレーティングシステムを実行しているデバイス上では、SupportAssist がアラートを受信できるように Net-SNMP をインストールする必要があります。

### 手順

1. Linux オペレーティングシステムを実行しているデバイス上で端末ウィンドウを開きます。
2. オペレーティングシステムに基づいて、次のコマンドを入力します。
  - Red Hat Enterprise Linux、CentOS、および VMware ESX : `yum install net-snmp`
  - Oracle Linux の場合 : `rpm -ivh net-snmp-x.x-xx.x.x.xxx.x86_64.rpm`。ここで、x.x-xx.x.x.xxx.x は rpm ファイル名に含まれているバージョン番号を表します。
  - SUSE Linux Enterprise Server の場合 :
    1. `zypper addrepo http://download.opensuse.org/repositories/net-snmp:factory/sle_12/net-snmp:factory.repo`
    2. `zypper` の更新
    3. `zypper install net-snmp`

## SupportAssist の sudo アクセス権の設定 (Linux)

Linux オペレーティングシステムでは、sudo アクセス権を持つユーザーに特定のコマンドを実行する管理者権限が付与されることがあります。sudo ユーザーの資格情報を使用して SupportAssist でリモートデバイスを追加した場合、SupportAssist がデバイスからのシステム情報を監視および収集するためには、次の手順を実行する必要があります。

### 前提条件

root 権限を持つユーザーとしてリモートデバイスにログインしていることを確認します。

## 手順

1. ターミナルウィンドウを開きます。
2. ユーザーのホームディレクトリパスを設定する場合 - 「`useradd user_name -d /home`」と入力し、Enter を押します。
3. `/etc/sudoers` ファイルを開きます。
4. 感嘆符 [!] を `requiretty` 行に挿入します。たとえば、`!requiretty` となります。
5. お好みに合わせて、次のうち1つを追加します。
  - `%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` - root グループのすべてのユーザーにアクセス権を付与します。
  - `ユーザー名 ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` - 特定のユーザーにのみアクセス権を付与します。
6. `/etc/sudoers` ファイルを保存します。

## システム情報の収集のためのデフォルトスケジュール

SupportAssist はデフォルトで、監視対象デバイスからシステム情報を定期的に、およびサポートケースの作成時に収集します。次の表は、監視対象デバイスからのシステム情報の収集に対するデフォルトのスケジュールです。

表 8. デフォルトのコレクションスケジュール

デバイスタイプ	オペレーティングシステムまたはコンポーネント	スケジュール
サーバー	Windows	毎月：第 1 週の月曜日 12:00 AM
	Linux	毎月：第 1 週の月曜日 12:00 AM
	iDRAC	毎月：第 1 週の月曜日 12:00 AM
	ESX	毎月：第 1 週の月曜日 12:00 AM
	ESXi	毎月：第 1 週の月曜日 12:00 AM

## 電子メール通知のタイプ

次の表は、SupportAssist が送信する様々なタイプの電子メール通知の一覧です。

表 9. 電子メール通知のタイプ

電子メール通知タイプ	電子メール通知が送信される時	電子メール通知の送信元
登録確認とよろこび電子メール	<b>Dell SupportAssist セットアップウィザード</b> の登録手順が正常に完了した後。	デルがホストする SupportAssist サーバー
ケースが作成されました	ハードウェア問題が検出され、サポートケースが作成された後。	デルがホストする SupportAssist サーバー
ケースを作成できません	ハードウェア問題が検出されたが、技術的な問題のためサポートケースを作成できなかった後。	デルがホストする SupportAssist サーバー
システム情報を収集できません	デバイスに対するサポートケースが自動的に作成されたが、	デルがホストする SupportAssist サーバー

電子メール通知タイプ	電子メール通知が送信される時	電子メール通知の送信元
	SupportAssist がそのデバイスからシステム情報を収集できなかった後。	
収集したシステム情報をデルに送信できません	デバイスに対するサポートケースが自動的に作成されたが、SupportAssist がそのデバイスから収集したシステム情報をデルに送信できなかった後。	デルがホストする SupportAssist サーバー
非アクティブ通知	SupportAssist がどのデバイスも監視しておらず、過去 30 日間にデバイスが追加されていない場合。	デルがホストする SupportAssist サーバー
接続性テストアラート	毎日午後 11 時 (SupportAssist がインストールされているサーバの日時)。  <b>メモ:</b> テストアラート通知は、依存リソースへの接続性に問題が検出された場合にのみ送信されます。	SupportAssist アプリケーション
自動メンテナンスモード	デバイスから受け取ったアラートストームのため、SupportAssist がデバイスを自動的にメンテナンスモードにした場合。	SupportAssist アプリケーション
デバイスステータスアラート	毎日午後 5 時 (SupportAssist がインストールされているサーバの日時)。不具合のある監視対象デバイス数が 10 台未満の場合、電子メールには問題と考えられる解決手順に関する詳細が記載されます。不具合がある監視対象デバイスが 10 台以上ある場合は、電子メールには不具合の概要のみが記載されます。  <b>メモ:</b> デバイスアラート通知は、監視対象デバイスのセットアップまたは設定に問題 (警告およびエラーステータス) がある場合にのみ送信されます。	SupportAssist アプリケーション
ケース作成接続アラート	毎日午後 11 時と午前 4 時の間です (SupportAssist がインストールされているサーバの日時)。	SupportAssist アプリケーション

電子メール通知タイプ	電子メール通知が送信される時	電子メール通知の送信元
	 <b>メモ:</b> ケース作成接続アラート通知は、依存リソースへの接続性で不具合が検出された場合にのみ送信されます。	

 **メモ:** デルがホストする SupportAssist サーバーから送信される電子メール通知は、**新しいサポートケースが開始されたときに電子メール通知を受信する** オプションが選択されている場合にのみ受信することができます。「[電子メール通知の設定](#)」を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist アプリケーションから送信される電子メール通知は、SMTP サーバー（電子メールサーバー）の設定が SupportAssist で設定されている場合にのみ受信することができます。「[SMTP サーバーの設定](#)」を参照してください。

## SupportAssist アプリケーションと SupportAssist サーバー間における正常な通信の確保

SupportAssist がインストールされているサーバーが、デルによってホストされる SupportAssist サーバーを使用して通信することが可能であること。

- お使いの環境内にあるデバイスに問題がある場合、サポートケースを自動的に作成。
- 生成されたシステムログコレクションをデルにアップロード。

SupportAssist アプリケーションと SupportAssist サーバー間における正常な通信を確保するには、以下が必要です。

- SupportAssist アプリケーションがインストールされているサーバーが以下の宛先に接続できること。
  - <https://apidp.dell.com> – SupportAssist サーバーのエンドポイント。SupportAssist がインストールされたサーバー上でウェブブラウザを使用して、<https://apidp.dell.com> にアクセスできることを確認します。
  - <https://is.us.dell.com/fus/api/2.0/uploadfile> – 収集されたシステム情報がアップロードされるファイルアップロードサーバーです。
  - <https://downloads.dell.com/> – Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のダウンロードおよび、SupportAssist の新しいリリース情報を取得するためのリンクです。SupportAssist がインストールされたサーバー上でウェブブラウザを使用して、<https://downloads.dell.com/> にアクセスできるかどうかを確認します。
  - SupportAssist がインストールされているサーバー上で、[is.us.dell.com](https://is.us.dell.com) と [downloads.dell.com](https://downloads.dell.com/)、および [apidp.dell.com](https://apidp.dell.com) 用にポート 443 が開いているかどうかを確認します。また、Telnet クライアントを使用して接続をテストすることができます。たとえば、次のコマンド、o [downloads.dell.com](https://downloads.dell.com) 443 を入力します。
- SupportAssist がインストールされているサーバーで、ネットワーク設定が正しいことを確認します。
- SupportAssist がインストールされているサーバーがプロキシサーバー経由でインターネットに接続されている場合は、SupportAssist でプロキシを設定します。「[プロキシサーバーの設定](#)」を参照してください。

通信問題が解決しない場合は、ネットワーク管理者に問い合わせサポートを受けてください。

## SupportAssist アプリケーションログへのアクセス

SupportAssist はシステムイベントとログメッセージを次の場所に保管します。

- Windows の場合 :
  - Windows イベントログ
  - インストールログフォルダ (C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs)。
- Linux の場合 :
  - var ログ
  - インストールログフォルダ (/opt/dell/supportassist/logs)。

新しいログファイルは、システムで設定されたタイムゾーンに基づいて毎日午後 11:59 に作成され、ログフォルダに保存されます。ログファイルには、当日のログ情報が含まれています。ログファイルの名前は、毎日の終わりに **application.log<yyyymmdd の日付フォーマット>** に変更されます。ログファイルが作成から 3 日以上経過している場合、ログファイルは自動的に圧縮されます。これにより、アラート発生時に、所定の日付で保存された正確なログファイルを特定することができます。たとえば、次のようなログファイルを確認できます。

- application.log
- application.log.20151001
- application.log.20151002.zip
- application.log.20151003.zip

ログファイルは 30 日後にストレージからパージされます。

ログファイルには、**log4j.xml** ファイルに OFF および ALL の特別値を伴う FATAL、ERROR、WARN、INFO、および DEBUG の値（または、これより高い値）に対応するログメッセージが含まれています。**log4j.xml** ファイルは、C:\Program Files\Dell\SupportAssist\config (Windows) および /opt/dell/supportassist/config (Linux) にあります。**log4j.xml** ファイルの ERROR 値は、FATAL および ERROR のログメッセージを生じます。これは、FATAL のレベルが ERROR よりも高いためです。

## イベントストーム処理

SupportAssist はイベントストーム状態をインテリジェントに処理し、60 分の時間範囲内で監視対象デバイスから最高 9 件の個別のアラートを許容します。ただし、10 件以上の個別のアラートをデバイスから受信すると、SupportAssist は自動的にデバイスをメンテナンスモードにします。メンテナンスモードは、デバイスからのアラートのそれ以降の処理を一時停止することから、不要なサポートケースを作成することなくインフラストラクチャの変更を行うことが可能になります。メンテナンスモードになってから 30 分後、SupportAssist は自動的にデバイスをメンテナンスモードから解除し、デバイスのために通常のアラート処理を再開します。メンテナンスモードの詳細については、「[メンテナンスモードについて](#)」を参照してください。

## 文脈依存のヘルプへのアクセス

文脈依存のヘルプは、ユーザーインターフェースの現在の表示に適合する、機能およびタスクの情報を提供します。文脈依存のヘルプを呼び出したら、SupportAssist ヘルプシステム内を移動したり検索したりすることができます。

文脈依存のヘルプへアクセスするには、ユーザーインターフェイスに表示される  アイコンをクリックします。文脈依存のヘルプがブラウザの新しいウィンドウに表示されます。

## SupportAssist 製品情報の表示

1. SupportAssist ユーザーインターフェイスの右上に表示されている **ヘルプ** リンクをポイントし、**バージョン情報** をクリックします。  
SupportAssist 製品バージョンおよび登録 ID を確認できる **バージョン情報** ウィンドウが表示されます。
2. SupportAssist ユーザーインターフェイスに戻るには、**閉じる** をクリックします。

## SupportAssist のアンインストール

お好みに合わせて SupportAssist をアンインストールできます。アンインストール中に、アンインストールする理由の提供の選択や、デルへのフィードバックの送信を選択していただけます。フィードバックの秘密は保持され、デルの製品改善のために利用させていただきます。次の項で、Windows および Linux オペレーティングシステム環境での SupportAssist のアンインストールについて説明します。

### SupportAssist のアンインストール (Windows)

#### 前提条件

SupportAssist がインストールされているサーバーに管理者権限でログインしていることを確認します。

#### 手順

1. オペレーティングシステムに応じて、次のいずれかを実行します。
  - Windows Server 2012 の場合は、画面左下に移動し、**スタート** アイコンをクリックします。**スタート** 画面で **コントロールパネル** タイルをクリックします。次に、**コントロールパネル** で **プログラムのアンインストール** をクリックします。
  - Windows Server 2008 または Windows Small Business Server 2011 の場合は、**スタート** → **コントロールパネル** → **プログラムと機能** の順にクリックします。

プログラムのアンインストールまたは**変更** ページが表示されます。

2. **Dell SupportAssist** を選択してから **変更** をクリックします。  
**Dell SupportAssist** インストーラによるこそ ウィンドウが表示されます。
3. **次へ** をクリックします。  
**Dell SupportAssist** **メンテナンス** ウィンドウが表示されます。
4. **削除** を選択してから **次へ** をクリックします。  
フィードバック ウィンドウが表示されます。
5. **オプションの選択** ドロップダウンリストから適切な理由を選択し、コメントを入力して **削除** をクリックします。  
**プログラムの削除** ウィンドウが表示されます。
6. **削除** をクリックします。  
**アンインストール完了** ウィンドウが表示されます。
7. **終了** をクリックします。  
これで SupportAssist がアンインストールされました。

## SupportAssist のアンインストール (Linux)

### 前提条件

SupportAssist がインストールされているサーバーに root 権限でログインしていることを確認します。

### 手順

1. ターミナルウィンドウを開きます。
2. `/opt/dell/supportassist/bin` フォルダに移動します。
3. `./uninstall` を入力して、Enter を押します。
4. アンインストールを続行するには、`c` とタイプします。
5. フィードバックの入力を求めるプロンプトが表示されたら、次のいずれかを実行します。
  - フィードバックを省略してアンインストールを開始するには、`n` とタイプします。
  - フィードバックを入力するには、`y` とタイプします。
6. フィードバックの提供を選択した場合は、SupportAssist をアンインストールする理由に対応する番号を押します。

Dell SupportAssist のアンインストールが完了しました のメッセージが表示されます。

## サイレントモードでの SupportAssist のアンインストール (Linux)

### 前提条件

SupportAssist がインストールされているサーバーに root 権限でログインしていることを確認します。

### 手順

1. SupportAssist がインストールされているシステムで、ターミナルウィンドウを開きます。
2. `/opt/dell/supportassist/bin` フォルダに移動します。
3. 「`./uninstall silent`」と入力して、Enter を押します。

## Dell PowerEdge サーバー世代の特定

PowerEdge サーバーの世代は、サーバーモデルの表示を確認することによって素早く特定することができます。次の表は、さまざまな世代の PowerEdge サーバーと、それらのモデル表示を説明しています。

表 10. PowerEdge サーバー例

PowerEdge サーバー世代	サーバーモデルの表示	サーバーモデルの例
9 日	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900 Power Edge 6950
10 日	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600 PowerEdge R300 Power Edge T105
11 日	PowerEdge yx1x	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110

PowerEdge サーバー世代	サーバーモデルの表示	サーバーモデルの例
12 日	PowerEdge yx2x	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
13 日	PowerEdge yx3x	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730

 **メモ:** サーバーモデルの表示では、*x* は数字 (0~9) を示し、*y* は、M、R、および T などのアルファベットを示します。アルファベットは、M = モジュラー、R = ラック、T = タワーとしてサーバのタイプを表します。

## トラブルシューティング

以下の項では、SupportAssist のインストール中および使用中に発生する可能性がある問題のトラブルシューティングに必要な情報を説明しています。

### SupportAssist のインストール

SupportAssist のインストール中に問題が発生した場合は、次を確認してください。

- システムが 64 ビットのオペレーティングシステムを実行していることを確認します。
- Windows オペレーティングシステムの場合 – インストーラパッケージを右クリックし、必ず **管理者として実行** を選択してインストールを開始するようにします。
- Linux オペレーティングシステムの場合 – インストーラファイルの権限がアップデートされていることを確認します。
- インストールウィザードの **ライセンス契約** ページで、デルに個人情報 (PII) の保存を許可することに同意する。
- SupportAssist for Servers をインストールしているサーバーに他の SupportAssist アプリケーションがすでにインストールされていない。

### SupportAssist 登録

SupportAssist の登録で問題が発生した場合は、次の手順を実行します。

- SupportAssist がインストールされているサーバーがインターネットに接続可能であることを確認します。
- SupportAssist がインストールされているサーバーがプロキシサーバー経由でインターネットに接続されている場合は、SupportAssist セットアップウィザードにプロキシサーバーの詳細を入力します。
- SupportAssist がインストールされているサーバーのネットワーク設定が正しいことを確認します。
- 入力した姓、名、電子メールアドレス、電話番号などの登録情報が有効であることを確認します。
- <https://apidp.dell.com> にアクセスするためにファイアウォールでポート 443 が開いていることを確認します。
- **接続性テスト** を実行し、SupportAssist サーバーへの接続が正常に行われたことを確認します。「[接続性テストの実施](#)」を参照してください。テストが正常に行われた場合は、ウェブブラウザを閉じ、再度 SupportAssist ユーザーインターフェースを開いて、登録し直します。
- しばらくしてから、再度登録してみます。

### SupportAssist ユーザーインターフェースを開く

SupportAssist ユーザーインターフェースを開いたときに Problem starting the SupportAssistService エラーが表示された場合は、次の手順を実行します。

- システムサービスを起動するために必要な権限を持つユーザーアカウントでログオンしていることを確認します。

- **Dell SupportAssist サービス** を再起動してみます。「[SupportAssist サービス](#)」を参照してください。
- `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs` (Windows の場合) または `/opt/dell/supportassist/logs` (Linux の場合) にあるログファイル `application.log` をチェックして、ロードに失敗したコンポーネントを特定します。

## SupportAssist へのログイン

SupportAssist へのログイン中に不具合が発生した場合は、次の手順を実行します。

- ログインに使用しているユーザーアカウントが、**SupportAssistAdmins** または **SupportAssistUsers** ユーザーグループのメンバーであることを検証します。
  - 管理者としてコマンドプロンプトを開き、コマンド「`net localgroup SupportAssistAdmins`」および「`net localgroup SupportAssistUsers`」を入力します。ユーザーアカウントが **SupportAssistAdmins** または **SupportAssistUsers** グループにリストされていない場合は、ユーザーアカウントをいずれかの SupportAssist ユーザーグループに追加します。
  - ユーザーを SupportAssist ユーザーグループに追加する場合は、管理者としてコマンドプロンプトを開き、次のコマンドを入力します。
    - \* `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add - SupportAssistAdmins` ユーザーグループにユーザー 1 を追加する場合。
    - \* `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add - SupportAssistUsers` ユーザーグループにユーザー 2 を追加する場合。
- **SupportAssistAdmins** または **SupportAssistUsers** ユーザーグループを手動で削除した場合、SupportAssist ユーザーグループを作成して、そのグループにユーザーを追加します。
  - SupportAssist ユーザーグループを作成するには、管理者としてコマンドプロンプトを開き、次のコマンドを入力します。
    - \* `net localgroup SupportAssistAdmins /add - SupportAssistAdmins` ユーザーグループを作成する場合。
    - \* `net localgroup SupportAssistUsers /add - SupportAssistUsers` ユーザーグループを作成する場合。
  - ユーザーを SupportAssist ユーザーグループに追加するには、管理者としてコマンドプロンプトを開き、次のコマンドを入力します。
    - \* `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add - SupportAssistAdmins` ユーザーグループにユーザー 1 を追加する場合。
    - \* `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add - SupportAssistUsers` ユーザーグループにユーザー 2 を追加する場合。
- **Dell SupportAssist サービス** が実行中であることを確認します。「[DellSupportAssist サービス](#)」を参照してください。

## デバイスを追加できない

SupportAssist がデバイスを追加できないことを示すエラーメッセージが表示された場合は、次の手順を実行します。

- デバイスモデルがサポートされていることを確認します。対応デバイスモデルの完全なリストについては、[Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/support/learn/paths/ServiceabilityTools) で『*Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix*』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス）を参照してください。
- デバイスが SupportAssist がインストールされているサーバーから到達可能であることを確認します。
- 入力したデバイスの資格情報（ユーザー名とパスワード）が正しいことを確認します。
- オペレーティングシステム詳細を入力することによってデバイスを追加しており（エージェントベースの監視）、デバイスが Windows オペレーティングシステムを実行している場合は、次の手順を実行します。
  - 入力した資格情報にデバイスの管理者権限があることを確認します。
  - Windows Management Instrumentation (WMI) サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。
  - 不具合が解決されない場合は、[msdn.microsoft.com](https://msdn.microsoft.com) の技術マニュアル『*Securing a Remote WMI Connection*』（リモート WMI 接続の保護）に記載されている手順を確認してください。
- オペレーティングシステム詳細を入力することによってデバイスを追加しており（エージェントベースの監視）、デバイスが Linux オペレーティングシステムを実行している場合は、次の手順を実行します。
  - 入力した資格情報に、デバイスの root、スーパーユーザー、または sudo ユーザー権限があることを確認します。sudo ユーザーのユーザー名とパスワードを入力した場合は、その sudo ユーザーが SupportAssist に設定されていることを確認します。sudo ユーザーの設定については、『[SupportAssist の sudo アクセス権の設定](#)』を参照してください。
  - Secure Shell (SSH) サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。
  - SSH パスワード認証が有効になっていることを確認します（デフォルトで有効）。
- iDRAC 詳細を入力することによってデバイスを追加している場合（エージェントレス監視）は、iDRAC に Enterprise または Express ライセンスがインストールされていることを確認します。Enterprise または Express ライセンスの購入およびインストール方法についての情報は、[Dell.com/ESMmanuals](https://www.dell.com/support/learn/paths/ESMmanuals) で『*iDRAC User's Guide*』（iDRAC ユーザーズガイド）の「ライセンスの管理」を参照してください。
- エラーメッセージに、事前定義された制限時間内にデバイスを追加できませんでしたという内容が記載されている場合は、デバイスの追加を再試行します。
- エラーメッセージに、デバイスの SSL 暗号化レベルが 256 ビット以上に設定されているため、SupportAssist がデバイスを追加できませんという内容が記載されている場合：
  - a. Azul Systems のウェブサイトでは、[Zulu 暗号化拡張キット](#)をダウンロードします。
  - b. ダウンロードしたファイルを解凍します。
  - c. `local_policy.jar` と `US_export_policy.jar` ファイルをコピーし、SupportAssist がインストールされているシステムの以下のいずれかの場所に貼り付けます。
    - Windows の場合：`C:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
    - Linux の場合：`/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
  - d. SupportAssist サービスを再起動し、操作を再試行します。

## OMSA がインストールされていません

デバイスに  **OMSA がインストールされていません** ステータス：

- **OMSA のインストール / アップグレード** オプションを使用してデバイスに OMSA をインストールします。「[OMSA のインストールまたはアップグレード](#)」を参照してください。
- インストールを何回か試みた後でも OMSA のインストールを正常に完了することができない場合は、デバイスにログインして、デバイスに奨励するバージョンの OMSA を手動でインストールします。OMSA の奨励するバージョンについての情報は、[Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/support/learn/paths/ServiceabilityTools) の『*Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix*』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス）を参照してください。

## SNMP が設定されていません

デバイスに  **SNMP が設定されていません** ステータス :

- **SNMP の設定** オプションを使用して SNMP を設定します。「[SNMP の設定](#)」を参照してください。
- 連続して試行した後も SNMP の設定が正常に完了していない場合は、デバイスにログオンして、SNMP を手動で設定します。SNMP を手動で設定する手順は、次のとおりです。
  - エージェントベースの監視 : [アラート \(SNMP トラップ\) 送信先の設定](#)。
  - エージェントレス監視 : [ウェブインタフェースを使用した iDRAC のアラート送信先の手動設定](#)。

## OMSA の新しいバージョンが使用可能です

デバイスに  **OMSA の新しいバージョンが使用可能です** ステータスが表示される場合は、次の手順を実行します。

- **OMSA のインストール / アップグレード** オプションを使用してデバイスに OMSA をインストールします。「[OMSA のインストールまたはアップグレード](#)」を参照してください。
- インストールを何回か試みた後でも OMSA のインストールを正常に完了することができない場合は、デバイスにログインして、デバイスに奨励するバージョンの OMSA を手動でインストールします。OMSA の奨励するバージョンについての情報は、[Dell.com/ServiceabilityTools](#) の『*Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix*』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス)を参照してください。

## SNMP を設定できません

デバイスに  **SNMP を設定できません** ステータス :

- ネットワーク設定が正しいことを確認します。
- SNMP ポート (162) が開いていることを確認します。
- ファイアウォール設定が正しいことを確認します。
- **SNMP の設定** オプションを使用して、デバイスの SNMP を設定します。「[SNMP の設定](#)」を参照してください。

それでも SNMP の設定に失敗する場合は、SNMP を手動で設定することができます。手動で SNMP を設定する手順は、次のとおりです。

- エージェントベースの監視 : [アラート \(SNMP トラップ\) 送信先の設定](#)。
- エージェントレス監視 : [ウェブインタフェースを使用した iDRAC のアラート送信先の手動設定](#)。

## SNMP 設定を検証できません

デバイスに  **SNMP 設定を検証できません** ステータスが表示される場合は、次の手順を実行します。

- DNS が正しく設定されていることを確認します。
- SNMP ポート (162) が開いていることを確認します。
- ファイアウォール設定が正しいことを確認します。

- **SNMP の設定** オプションを使用して、デバイスの SNMP を設定します。「[SNMP の設定](#)」を参照してください。

## OMSA をインストールできません

デバイスに  **OMSA をインストールできません** ステータス :

- デバイスが SupportAssist がインストールされているサーバーから到達可能であることを確認します。
- 入力したデバイスの資格情報 (ユーザー名とパスワード) が正しいことを確認します。
- デバイスが Windows オペレーティングシステムを実行している場合 :
  - 入力した資格情報にデバイスの管理者権限があることを確認します。
  - SupportAssist がインストールされたサーバーとリモートデバイスの両方で、Windows Management Instrumentation (WMI) サービスを再起動します。
  - SupportAssist がインストールされたサーバーの **C:\Windows\temp** フォルダにあるファイルをすべて削除します。
- デバイスが Linux オペレーティングシステムを実行している場合には、次の要件があります。
  - Secure Shell (SSH) サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。
  - SSH パスワード認証が有効になっていることを確認します (デフォルトで有効)。
  - 入力した資格情報に、デバイスの root、スーパーユーザー、または sudo ユーザー権限があることを確認します。sudo ユーザーのユーザー名とパスワードを入力した場合は、その sudo ユーザーが SupportAssist に設定されていることを確認します。sudo ユーザーの設定については、「[SupportAssist の sudo アクセス権の設定](#)」を参照してください。
  - デバイスに必要な OMSA 依存性要素のすべてがインストールされていることを確認します。OMSA 依存性に関する詳細は、[DellTechCenter.com/OMSA](#) で『*Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide*』(Dell OpenManage Server Administrator インストールガイド) の「Remote Enablement 要件」参照してください。
- OMSA のインストールを再試行します。「[OMSA のインストールまたはアップグレード](#)」を参照してください。
- インストールを何回か試みた後も OMSA のインストールを正常に完了することができない場合は、デバイスにログインして、デバイスに奨励するバージョンの OMSA を手動でインストールします。OMSA の奨励するバージョンについての情報は、[Dell.com/ServiceabilityTools](#) の『*Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix*』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス) を参照してください。

 **メモ:** OMSA の 32 ビット環境から 64 ビットバージョンへのアップグレードはサポートされていません。この場合、OMSA の既存バージョンをアンインストールして、SupportAssist 経由で OMSA をインストールする必要があります。「[OMSA のインストールまたはアップグレード](#)」を参照してください。

## OMSA バージョンを検証できない

SupportAssist がデバイスにインストールされた OMSA バージョンを検証できないことを示すエラーメッセージが表示される場合は、次の手順を実行します。

- **デバイスインベントリ** ページの **ステータス** 列にあるエラーステータスリンクをクリックして、考えられる解決手順を表示します。
- 接続性テストを実行し、デル FTP サーバーへの接続が正常に行われていることを確認します。「[接続性テストの実行](#)」を参照してください。
- OMSA サービスがデバイスで実行されていることを確認します。

- OMSA のインストールを再実行します。「[OMSA のインストールまたはアップグレード](#)」を参照してください。
- インストールを何回か試みた後でも OMSA のインストールを正常に完了することができない場合は、デバイスにログインして、デバイスに奨励するバージョンの OMSA を手動でインストールします。OMSA の奨励するバージョンについての情報は、[Dell.com/ServiceabilityTools](#) の『*Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix*』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス）を参照してください。

## OMSA は、サポートされていません

デバイスが以下を表示しない場合は  **OMSA は、サポートされていません** ステータス：

- デバイスにログインして、OMSA の既存のバージョンをアンインストールします。
- **デバイスインベントリ** でデバイスを選択し、**アクション** → **OMSA のインストール / アップグレード** をクリックします。

## デバイスに到達できません

デバイスに  **デバイスに到達できません** ステータスが表示される場合は、次の手順を実行します。

- **デバイスインベントリ** ページの **ステータス** 列にあるエラーステータスリンクをクリックして、考えられる解決手順を表示します。
- デバイスに電源が入っており、ネットワークに接続されていることを確認します。
- デバイスでポート 22、23、80、135、443、1311、2463、および 5989 が開いていることを確認します。
- サーバーの IP アドレスを提供することによって SupportAssist にデバイスを追加した場合は、サーバーの IP アドレスが変更されたかどうかを確認します。サーバーが動的 IP アドレスを取得するように設定されている場合は、サーバーが再起動されるたびに IP アドレスが変更されます。
- デバイスの IP アドレスが変更された場合：
  - SupportAssist からデバイスを削除します。「[デバイスの削除](#)」を参照してください。
  - デバイスを再度追加します。「[デバイスの追加 \(エージェントベースの監視\)](#)」を参照してください。

 **メモ:** デバイスの IP アドレスが変更されるたびにデバイスの削除と追加を行わないで済むようにするには、デバイスを追加する際（デバイスの IP アドレスではなく）ホスト名を入力することをお勧めします。

## システム情報を収集できません

デバイスに  **システム情報を収集できません** ステータスが表示される場合は、次の手順を実行します。

- **ステータス** 列のエラーステータス リンクをクリックして、考えられる解決手順を表示します。
- デバイスが SupportAssist がインストールされているサーバーから到達可能であることを確認します。
- 入力したデバイスの資格情報（ユーザー名とパスワード）が正しいことを確認します。
- デバイスのパスワードが長い（10 文字以上）場合、空白および引用句を使用しない短いパスワード（5～7 文字）を割り当ててから、SupportAssist でパスワードをアップデートしてください。
- オペレーティングシステムの詳細を入力することによってデバイスが追加されており（エージェントベースの監視）、デバイスが Windows オペレーティングシステムを実行している場合は、次の手順を実行します。
  - 入力した資格情報にデバイスの管理者権限があることを確認します。

- WMI サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。
- オペレーティングシステムの詳細を入力することによってデバイスが追加されており (エージェントベースの監視)、デバイスが Linux オペレーティングシステムを実行している場合は、次の手順を実行します。
  - 入力した資格情報に、デバイスの root、スーパーユーザー、または sudo ユーザー権限があることを確認します。sudo ユーザーのユーザー名とパスワードを入力した場合は、その sudo ユーザーが SupportAssist に設定されていることを確認します。sudo ユーザーの設定については、「[SupportAssist の sudo アクセス権の設定](#)」を参照してください。
  - SSH サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。
  - SSH パスワード認証が有効になっていることを確認します (デフォルトで有効)。
  - OpenSSL がアップデートされていることを確認します。詳細については、オペレーティングシステムのサポートウェブサイトで「[OpenSSL CCS injection vulnerability \(CVE-2014-0224\)](#)」(OpenSSL CCS インジェクションの脆弱性 (CVE-2014-0224)) の解決策を参照してください。
- iDRAC 詳細を入力することによってデバイスが追加されている場合 (エージェントレス監視) は、iDRAC に Enterprise ライセンスがインストールされていることを確認します。Enterprise ライセンスの購入およびインストール方法についての情報は、[Dell.com/ESMmanuals](#) で『*iDRAC User's Guide*』(iDRAC ユーザーズガイド) の「ライセンスの管理」を参照してください。
- エラーメッセージに、デバイスの SSL 暗号化レベルが 256 ビット以上に設定されているため、SupportAssist がシステム情報を収集できませんという内容が記載されている場合：
  - a. Azul Systems のウェブサイトでは、[Zulu 暗号化拡張キット](#)をダウンロードします。
  - b. ダウンロードしたファイルを解凍します。
  - c. **local\_policy.jar** と **US\_export\_policy.jar** ファイルをコピーし、SupportAssist がインストールされているシステムの以下のいずれかの場所に貼り付けます。
    - Windows の場合 : **C:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security**
    - Linux の場合 : **/opt/dell/supportassist/jre/lib/security**
  - d. SupportAssist サービスを再起動し、操作を再試行します。

根本的な問題を解決した後、システム情報の収集とアップロードを手動で開始します。「[システム情報の手動送信](#)」を参照してください。

## システム情報を収集するためのストレージ容量が不足しています

デバイスに  **システム情報を収集するためのストレージ容量が不足しています** ステータスが表示される場合は、SupportAssist がインストールされているサーバーの C:\ ドライブに十分な空き容量があることを確認します。

## コレクションをエクスポートできません

デバイスに  **コレクションをエクスポートできません** ステータスが表示される場合は、次の手順を実行します。

- **ステータス** 列のエラーステータス リンクをクリックして、考えられる解決手順を表示します。
- システム情報の収集とアップロードを手動で開始します。「[システム情報の手動送信](#)」を参照してください。

問題が解決しない場合は、デルテクニカルサポートにお問い合わせください。

## システム情報を送信できません

デバイスに  **システム情報を送信できません** ステータス :

- ステータス 列のエラーステータス リンクをクリックして、考えられる解決手順を表示します。
- SupportAssist がインストールされているサーバーがインターネットに接続できることを確認します。
- SupportAssist がインストールされているサーバーがプロキシサーバー経由でインターネットに接続されている場合は、SupportAssist でプロキシが設定されていることを確認します。「[プロキシサーバーの設定](#)」を参照してください。
- 接続性テストを実行し、デルアップロードサーバーへの接続が正常に行われていることを確認します。「[接続性テストの実行](#)」を参照してください。

根本的な問題を解決した後、システム情報の収集とアップロードを手動で開始します。「[システム情報の手動送信](#)」を参照してください。

## 認証に失敗しました

デバイスに  **認証に失敗しました** ステータスが表示される場合は、次の手順を実行します。

- **デバイスインベントリ** ページの **ステータス** 列にあるエラーステータスリンクをクリックして、考えられる解決手順を表示します。
- 入力したデバイスの資格情報 (ユーザー名とパスワード) が正しいことを確認します。資格情報が変更された場合は、デバイスの資格情報をアップデートします。「[デバイス資格情報の編集](#)」を参照してください。
- オペレーティングシステムの詳細を入力することによってデバイスが追加されており (エージェントベースの監視)、デバイスが Windows オペレーティングシステムを実行している場合は、次の手順を実行します。
  - 入力した資格情報にデバイスの管理者権限があることを確認します。
  - WMI サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。
  - 不具合が解決されない場合は、[msdn.microsoft.com](https://msdn.microsoft.com) の技術マニュアル『Securing a Remote WMI Connection』(リモート WMI 接続の保護) に記載されている手順を確認してください。
- オペレーティングシステムの詳細を入力することによってデバイスが追加されており (エージェントベースの監視)、デバイスが Linux オペレーティングシステムを実行している場合は、次の手順を実行します。
  - 入力した資格情報に、デバイスの root、スーパーユーザー、または sudo ユーザー権限があることを確認します。sudo ユーザーのユーザー名とパスワードを入力した場合は、その sudo ユーザーが SupportAssist に設定されていることを確認します。sudo ユーザーの設定については、「[SupportAssist の sudo アクセス権の設定](#)」を参照してください。
  - SSH サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。
  - SSH パスワード認証が有効になっていることを確認します (デフォルトで有効)。

## システムイベントログのクリアに失敗しました

デバイスに  **システムイベントログのクリアに失敗しました** ステータスが表示される場合、次の要件が満たされていることを確認してから、システムイベントログのクリアを再試行します。

- SupportAssist がインストールされたサーバーからデバイスに到達できる。

- デバイスがドメインのメンバーである場合は、デバイスのホスト名が DNS サーバーに追加されている。
- SupportAssist のデバイスに入力した資格情報が正しい。
- SupportAssist でデバイスに入力した資格情報に管理者権限がある。
- オペレーティングシステムの IP アドレスを使って SupportAssist でデバイスを追加している場合は、デバイスで実行されているオペレーティングシステムに応じて、次の要件が満たされていることを確認します。
  - Windows の場合は、デバイスで WMI サービスが実行されていて、ファイアウォールが WMI 通信を許可している。
  - Linux の場合は、デバイスで SSH サービスが実行されていて、ファイアウォールが SSH 通信を許可している。
- iDRAC IP アドレスを使って SupportAssist でデバイスを追加した場合は、WS-MAN サービスがデバイスで実行されている。

問題が解決されない場合は、次の方法のいずれかを使用してシステムイベントログをクリアを試行します。

- [iDRAC を使用するシステムイベントログのクリア](#)
- [OMSA を使用したシステムイベントログのクリア](#)

## iDRAC を使用するシステムイベントログのクリア

### 前提条件

iDRAC ウェブコンソールに管理者権限でログインしていることを確認します。

### このタスクについて

次の手順を実行することで、iDRAC ウェブコンソールを使用してシステムイベントログをクリアできます。

- **メモ:** コマンドラインインターフェイス (CLI) を使用してシステムイベントログをクリアするには、任意の telnet クライアントを使用して SSH プロトコル経由で iDRAC に接続し、次のコマンドを実行します。 `racadm clrsl`

### 手順

1. iDRAC ウェブコンソールで、**概要** → **サーバー** → **ログページ** をクリックします。
2. **ログのクリア** をクリックします。

## OMSA を使用したシステムイベントログのクリア

### 前提条件

管理者権限で OMSA にログインしていることを確認します。

### このタスクについて

OMSA がデバイスにインストールされている場合は、次の手順を実行してシステムイベントログをクリアすることもできます。

- **メモ:** CLI を使用してシステムイベントログをクリアする場合は、デバイスにログインして、コマンドプロンプト (Windows の場合) またはターミナル (Linux) から次のコマンドを実行します。 `omconfig system esmlog action=clear`

- **メモ:** デバイスで VMware ESX を実行している場合は、別のリモートデバイスから **Server Administrator 管理下システムログイン** オプションを使って OMSA にログインしてから、次の手順を実行します。

### 手順

1. サーバーのタイプに応じて、OMSA で以下のいずれかを実行します。
  - デバイスがモジュラーサーバーの場合は、**モジュラーエンクロージャ** → **サーバーモジュール** をクリックします。

- デバイスがモジュラーサーバーでない場合は、システム → メインシステムシャーシ をクリックします。
2. **Logs** (ログ) タブをクリックします。
  3. **ログのクリア** をクリックします。

## メンテナンスモード

デバイスが  **メンテナンスモード** のステータスを表示した場合は、次を実行してください。

- デバイスに関する問題が解決されたことを確認します。
- この問題を解決するためにさらに時間が必要な場合は、デバイスを手動メンテナンスモードにすることができます。「[デバイスレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化](#)」を参照してください。
- 必要に応じて、SupportAssist をメンテナンスモードにすることができます。「[グローバルレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化](#)」を参照してください。

## 自動アップデート

自動アップデートに失敗した場合は、次を実行してください。

1. 接続性テストを実行し、デル FTP サーバーへの接続が正常に行われていることを確認します。「[接続性テストの実行](#)」を参照してください。
2. ネットワークアダプタの追加プロパティを表示するには、 **アップデートが使用可能です** 通知をクリックして、アップデートのインストールをもう一度試行します。

## デバイス資格情報を編集できない

SupportAssist がデバイスの資格情報を編集できないというエラーメッセージが表示される場合：

- デバイスが SupportAssist がインストールされているサーバーから到達可能であることを確認します。
- 入力したデバイスの資格情報（ユーザー名とパスワード）が正しいことを確認します。
- Windows オペレーティングシステムを実行するデバイスの資格情報を編集している場合：
  - 入力した資格情報にデバイスの管理者権限があることを確認します。
  - Windows Management Instrumentation (WMI) サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。
  - 不具合が解決されない場合は、[msdn.microsoft.com](https://msdn.microsoft.com) の技術マニュアル『Securing a Remote WMI Connection』（リモート WMI 接続の保護）に記載されている手順を確認してください。
- Linux オペレーティングシステムを実行するデバイスの資格情報を編集している場合：
  - 入力した資格情報に、デバイスの root、スーパーユーザー、または sudo ユーザー権限があることを確認します。sudo ユーザーのユーザー名とパスワードを入力した場合は、その sudo ユーザーが SupportAssist に設定されていることを確認します。sudo ユーザーの設定については、「[SupportAssist の sudo アクセス権の設定](#)」を参照してください。
  - Secure Shell (SSH) サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。
  - SSH パスワード認証が有効になっていることを確認します（デフォルトで有効）。
- エラーメッセージに、デバイスの SSL 暗号化レベルが 256 ビット以上に設定されているため、SupportAssist がデバイスの資格情報を編集できませんという内容が記載されている場合：
  - a. Azul Systems のウェブサイトでは、[Zulu 暗号化拡張キット](#)をダウンロードします。

- b. ダウンロードしたファイルを解凍します。
- c. **local\_policy.jar** と **US\_export\_policy.jar** ファイルをコピーし、SupportAssist がインストールされているシステムの以下のいずれかの場所に貼り付けます。
  - Windows の場合 : **C:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security**
  - Linux の場合 : **/opt/dell/supportassist/jre/lib/security**
- d. SupportAssist サービスを再起動し、操作を再試行します。

## ケースの自動作成

デバイスで問題が発生してもサポートケースが自動的に作成されない場合は、次を実行してください。

 **メモ:** SupportAssist は、監視対象デバイスから受け取ったアラートすべてに対してサポートケースを作成しません。サポートケースが作成されるのは、デバイスから受け取ったアラートタイプと件数がサポートケース作成のために事前に定義された条件と一致した場合のみです。

- SupportAssist がインストールされたサーバーにアラートを転送するよう、デバイスが設定されていることを確認します。「[SNMP トラップ送信先の設定](#)」を参照してください。
- 接続性テストを実行し、SupportAssist サーバーへの接続が正常に行われていることを確認します。「[接続性テストの実行](#)」を参照してください。
- ケース作成テストを実行し、**ケースを作成する準備ができました** ステータスが表示されるのを確認します。「[ケース作成機能のテスト](#)」を参照してください。
- **C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs** (Windows の場合) または **/opt/dell/supportassist/config** (Linux の場合) にある **application.log** ファイルをチェックして、アラートが SupportAssist によって正常に受信されたかどうかを判断します。

## スケジュールされたタスク

SupportAssist がインストールされたシステムの時刻またはタイムゾーンが変更された場合、ビルトインおよびユーザー定義のスケジュールタスクはいずれも予想どおりに動作しません。スケジュールされたタスクの例は次のとおりです。

- 監視対象デバイスからの定期的なシステム情報の収集
- デバイスのインベントリ情報のデルへのアップロード
- 接続性テストの電子メール通知

この問題を解決するには、**Dell SupportAssist サービス** を再開します。

## SupportAssist サービス

SupportAssist アプリケーションが適切に応答していない場合は、次のような状況で SupportAssist Windows サービスが実行されていることを確認します。

1. SupportAssist がインストールされているサーバーで SupportAssist サービスが実行されているかどうかを確認します。SupportAssist サービスのステータスの確認については、「[SupportAssist サービスステータスの検証 \(Windows\)](#)」または「[SupportAssist サービスステータスの検証 \(Linux\)](#)」を参照してください。
2. サービスを開始できない、またはサービスが開始されない場合は、最近の SupportAssist アプリケーションのログファイル (**application.log**) を開き、サービスの開始を試みた時間のタイムスタンプがあるテキストを検索します。ログファイルには、ユーザーインタフェースの開始エラーと考えられる不具合の診断を示すメッセージが含まれている場合があります。

 **メモ:** SupportAssist アプリケーションのログファイル (**application.log**) には、オペレーションシステムごとに次のロケーションからアクセスすることができます。

- Windows の場合 – **C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs**
- Linux の場合 – **/opt/dell/supportassist/logs**

3. SupportAssist アプリケーションがデルによってホストされる SupportAssist サーバーに接続できるかを確認するには、接続性テストを実施します。「[接続性テストの実施](#)」を参照してください。
  - サーバーが応答している場合は、ユーザーインターフェースに成功のメッセージが表示されます。応答していない場合は、サーバーが到達不能である可能性があります。この不具合が発生した場合は、**application.log** ファイルで詳細を調べてください。ログファイルで判別可能な詳細が見つからず、サーバーにも到達できない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
  - 通信が正常に行われていても、データのアップデートが行われない場合、SupportAssist アプリケーションがサーバーに対し、不明な ID でそれ自体を識別している可能性があります。この不具合が発生した場合は、**application.log** ファイルで詳細を調べてください。SupportAssist アプリケーションが認識されなかったことが記載されているログファイルが存在する場合があります。SupportAssist サーバーによって SupportAssist アプリケーションが認識されない場合は、SupportAssist アプリケーションをアンインストールして、インストールし直します。

## SupportAssist サービスステータスの検証 (Windows)

Windows オペレーティングシステムで SupportAssist サービスのステータスを検証するには、次の手順を実行します。

1. SupportAssist がインストールされているサーバーで、**スタート → ファイル名を指定して実行** の順にクリックします。  
**ファイル名を指定して実行** ダイアログボックスが表示されます。
2. `services.msc` と入力して、**OK** をクリックします。  
サービスに Microsoft 管理コンソール (MMC) が表示されます。
3. **Dell SupportAssist サービス** のステータスが **実行中** として表示されているか検証します。
4. サービスが実行されていない場合は、そのサービスを右クリックし、**開始** を選択します。

## SupportAssist サービスステータスの検証 (Linux)

Linux オペレーティングシステムで SupportAssist サービスのステータスを検証するには、次の手順を実行します。

1. SupportAssist がインストールされているシステムで、ターミナルウィンドウを開きます。
2. 「`service supportassist status`」と入力し、Enter を押します。  
SupportAssist サービスのステータスが表示されます。
3. サービスが実行されていない場合は、「`service supportassist start`」と入力し、Enter を押します。  
SupportAssist サービスが再起動されます。

## その他のサービス

エージェントベースの監視のためにデバイスを追加し、そのデバイス上で他の動作を実行するには、次のサービスがデバイスにインストールされ、実行されている必要があります。

- WMI サービス (Windows オペレーティングシステムを実行しているデバイス)
- SSH サービス (Linux オペレーティングシステムを実行しているデバイス)

サービスがインストールされていない、または実行されていない場合は、SupportAssist にエラーメッセージが表示されます。以下の項では、サービスのステータスを検証し、必要に応じてサービスを再開するための情報を説明します。

## WMI サービス

WMI サービスのステータスを検証し、必要に応じてサービスを起動するには、次の手順を実行します。

1. **スタート** → **ファイル名を指定して実行** の順にクリックします。**ファイル名を指定して実行** ダイアログボックスが表示されます。
2. `services.msc` と入力してから **OK** をクリックします。**サービス Microsoft 管理コンソール (MMC)** が表示されます。
3. サービスの一覧で、**Windows Management Instrumentation** サービスのステータスを確認します。サービスが実行中の場合は、ステータスが **実行中** として表示されます。
4. サービスに **実行中** ステータスが表示されない場合は、**Windows Management Instrumentation** を右クリックし、**開始** をクリックします。

## SSH サービス

次のコマンドを使用して、SSH サービスのステータスを確認し、サービスを開始します (必要な場合)。

- `service sshd status` - SSH サービスのステータスを表示します。
- `service sshd start` - SSH サービスを開始します。

## セキュリティ

**デバイスインベントリ** でデバイスを選択した後も **資格情報の編集** または **システム情報を送信** リンクが有効にならない場合は、昇格された権限または管理者権限で SupportAssist にログインしていることを確認してください。「[SupportAssist のユーザーグループ](#)」および「[管理者権限への昇格をユーザーに許可](#)」を参照してください。

## 付録 (エラーコード)

次の表は、エラーコード、エラーメッセージ、および考えられる解決策を示しています。

表 11. 付録 (エラーコード)

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
3000_1 3000_2 3000_3 3000_4 3000_5	デバイス名での Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストール中に予期しないエラーが発生しました。	<p>次の手順のいずれか1つを実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• デバイスインベントリ でデバイスを選択し、アクション→OMSAのインストール/アップグレードの順にクリックします。</li> <li>• OMSA の奨励するバージョンを手動でインストールします。OMSA の奨励するバージョンを特定するには、<a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス) を参照してください。</li> </ul> <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
3000_6 3000_9 3000_11	Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) をインストールするために必要なコンポーネントをダウンロードすることができませんでした。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. システムがインターネットに接続されていることを確認してください。</li> <li>2. 接続性テストを行い、システムが依存するリソースに接続できることを確認します。</li> <li>3. デバイスインベントリ でデバイスを選択し、アクション→OMSAのインストールの順にクリックします。</li> </ol> <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
3000_7	Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストールは、デバイス名で実行されているオペレーティングシステムではサポートされていません。	<p>次の手順のいずれか1つを実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• デバイスインベントリ でデバイスを選択し、アクション→OMSAのインストールの順にクリックします。</li> <li>• OMSA の奨励するバージョンを手動でインストールします。OMSA の奨励するバージョンを特定するには、<a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix』</li> </ul>

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
		<p>(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス) を参照してください。</p> <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
3000_8	デバイス名での Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストール中に予期しないエラーが発生しました。	<p>SupportAssist インストールの修復を試みます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>コントロールパネル</b> を開きます。</li> <li>2. <b>プログラム</b> で、<b>プログラムのアンインストール</b> をクリックします。</li> <li>3. <b>プログラムと機能</b> ウィンドウで、<b>Dell SupportAssist</b> を選択して <b>変更</b> をクリックします。</li> <li>4. <b>Dell SupportAssist インストーラへようこそ</b> ウィンドウで <b>次へ</b> をクリックします</li> <li>5. <b>修復</b> をクリックしてから、<b>インストール</b> をクリックします。</li> </ol> <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
3000_10 3000_12 3000_13 3000_14	デバイス名での Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストール中に予期しないエラーが発生しました。	<p>次の手順のいずれか 1 つを実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>デバイスインベントリ</b> でデバイスを選択し、<b>アクション</b> → <b>OMSA のインストール</b> の順にクリックします。</li> <li>• OMSA の奨励するバージョンを手動でインストールします。OMSA の奨励するバージョンを特定するには、<a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i>』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス) を参照してください。</li> </ul> <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
3000_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23 3000_29 3000_47 3000_48 3000_50	デバイス名での Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストール中に予期しないエラーが発生しました。	<p>デバイスが接続可能で、設定されたデバイスの資格情報に管理者権限があることを確認してから、以下のいずれかの操作を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>デバイスインベントリ</b> でデバイスを選択し、<b>アクション</b> → <b>OMSA のインストール</b> の順にクリックします。</li> <li>• OMSA の奨励するバージョンを手動でインストールします。OMSA の奨励するバージョンを特定するには、<a href="http://Dell.com/">Dell.com/</a></li> </ul>

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
3000_56 3000_61		<p><a href="#">ServiceabilityTools</a> で『<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i>』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス）を参照してください。</p> <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
3000_18	デバイス名で Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストールに必要なサービスが実行されていないか、有効になっていません。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• デバイスで Microsoft Windows が実行されている場合は、WMI サービスが実行されていることを確認してください。</li> <li>• デバイスで Linux を実行している場合は、SSH が有効になっていることを確認してください。</li> </ul> <p>詳細については、「<a href="#">その他のサービス</a>」を参照してください。</p>
3000_19	デバイス名で Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストールに必要なサービスが実行されていません。	WMI サービスがデバイスで実行されていることを確認します。詳細に関しては、「 <a href="#">その他のサービス</a> 」を参照してください。
3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28 3000_30 3000_31 3000_32 3000_33 3000_34 3000_35 3000_36 3000_37 3000_38 3000_39 3000_40 3000_41 3000_42 3000_43 3000_44 3000_45 3000_46 3000_49 3000_51	デバイス名での Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストール中に予期しないエラーが発生しました。	<p>次の手順のいずれか 1 つを実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>デバイスインベントリ</b> でデバイスを選択し、<b>アクション</b> → <b>OMSA のインストール</b> の順にクリックします。</li> <li>• OMSA の奨励するバージョンを手動でインストールします。OMSA の奨励するバージョンを特定するには、<a href="#">Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i>』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス）を参照してください。</li> </ul> <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
3000_54 3000_55 3000_57 3000_58 3000_59		
3000_52 3000_53	デバイス名での Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストール中に予期しないエラーが発生しました。	<p>システム上でポート 22 が開いており、SSH が有効になっていることを確認してから、以下のいずれかの操作を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• デバイスインベントリ でデバイスを選択し、アクション→<b>OMSA のインストール</b>の順にクリックします。</li> <li>• OMSA の奨励するバージョンを手動でインストールします。OMSA の奨励するバージョンを特定するには、<a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i>』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス）を参照してください。</li> </ul> <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
3000_60	デバイス名での Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストール中に予期しないエラーが発生しました。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• デバイスが接続可能であることを検証してください。</li> <li>• 設定されたデバイスの資格情報に管理者権限があることを検証してください。</li> <li>• デバイスインベントリ でデバイスを選択し、アクション→<b>OMSA のインストール</b>をクリックします。</li> <li>• OMSA の奨励するバージョンを手動でインストールします。OMSA の奨励するバージョンを特定するには、<a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『<i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i>』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス）を参照してください。</li> </ul> <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
3000_62	OMSA のインストールに許可された時間を超過しています。	<p>デバイスにログオンして、OMSA がインストールされていることを検証してください。OMSA がインストールされていない場合は、デバイスを選択して、<b>その他のタスク</b> → <b>OMSA のインストール / アップグレード</b>の順にクリックします。不具合が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
4000_500	このデバイスは、設定されたしきい値上限を超える異常な数のアラートを生成しました。SupportAssist は、このデバイスを一時的にメンテナンスモードしました。この期間中、SupportAssist は、このデバイスからのアラートを一切処理しません。	このデバイスの正常性を回復して SupportAssist の最適な動作を確保してください。
5000_1	予期しないエラーが発生したため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	<b>その他のタスク、SNMP の設定</b> オプションで SNMP を設定するか、または手動で SNMP を設定する必要があります。手動で SNMP を設定する手順は、「 <a href="#">Web インタフェースを使用した iDRAC のアラート送信先の設定</a> 」を参照してください。
5000_2	Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) の必要なライセンスがインストールされていないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	iDRAC に Express または Enterprise ライセンスがインストールされていることを確認してから、 <b>追加タスク → SNMP の設定</b> オプションで、SNMP の設定を試みます。
5000_3	Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) のすべての設定可能なフィールドが使用されているため、SNMP が設定できませんでした。	デバイスの SNMP を手動で設定する必要があります。デバイスを手動で設定する手順については、「 <a href="#">Web インタフェースを使用した iDRAC のアラート送信先の設定</a> 」を参照してください。
5000_4	入力された資格情報に必要な権限がないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) の管理者権限またはオペレータ権限が資格情報にあることを確認し、 <b>追加タスク → SNMP の設定</b> オプションで、SNMP の設定を試みます。
5000_5	Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) への接続の試みが失敗したため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	SupportAssist がインストールされているシステムから iDRAC がアクセス可能であることを確認します。その後、 <b>追加タスク → SNMP の設定</b> オプションで、SNMP の設定を試みます。
5000_6	入力された資格情報が無効であるため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	資格情報が有効であることを確認し、 <b>追加タスク → SNMP の設定</b> オプションから SNMP の設定を試みます。不具合が解決しない場合は、システム管理者にお問い合わせください。
5000_7 5000_8	予期しないエラーが発生したため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	デバイスの SNMP を手動で設定する必要があります。デバイスを手動で設定する手順については、「 <a href="#">Web インタフェースを使用した iDRAC のアラート送信先の設定</a> 」を参照してください。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
5000_9	デバイス上でユーザーアカウントに十分な権限がないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	デバイスの SNMP を手動で設定する必要があります。SNMP を手動で設定する手順については、「 <a href="#">アラート送信先の手動設定 (Windows)</a> 」または「 <a href="#">アラート送信先の手動設定 (Linux)</a> 」を参照してください。
5000_10	SupportAssist がインストールされているシステムのホスト名と IP アドレスが提供されていないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	スクリプトファイルを実行して、SNMP を設定するには、SupportAssist がインストールされているシステムの IP アドレスを引数として入力するように確認してください。
5000_11	デバイス上に SNMP サービスがインストールされていないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	デバイスに SNMP サービスを手動でインストールしてから、 <b>追加タスク → SNMP の設定</b> オプションで、SNMP の設定を試みます。
5000_12	SupportAssist がデバイスで実行されているオペレーティングシステムをサポートしていないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	SupportAssist でサポートされているオペレーティングシステムの詳細については、 <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> の『 <i>SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i> 』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス）を参照してください。
5000_13	SNMP サービスが開始していないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	デバイスで SNMP サービスを手動で開始してから、 <b>追加タスク → SNMP の設定</b> オプションで、SNMP の設定を試みます。
5000_14	WMI サービスが無効になっているため、デバイスの SNMP デバイスを設定できませんでした。	デバイスで WMI サービスを手動で開始してから、 <b>追加タスク → SNMP の設定</b> オプションで、SNMP の設定を試みます。
5000_15	SupportAssist は、SNMP を正常に設定しましたが、SNMP の設定を確認する自動テストに失敗しました。	この問題を解決するには、ネットワーク設定を確認して SNMP ポート (162) が開いていることを確認します。
SA-0005	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist は デバイス名 を追加できません。	SupportAssist を実行しているシステムと追加しようとしているデバイスの両方がネットワークに接続されていることを確認してから、デバイスの追加を再試行します。
SA-0010	入力されたホスト名または IP アドレスが正しくないため、SupportAssist は デバイス名 を追加できません。	正しいホスト名または IP アドレスを使用して、デバイスの追加を再試行します。
SA-0015	デバイスの検知中に不明なエラーが発生したため、SupportAssist は デバイス名 を追加できません。	以下を検証してから、デバイスの追加を再試行します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>デバイスが SupportAssist でサポートされていることを確認します。サポートされているデバイスモデルのリストについては、<a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『<i>SupportAssist Version 1.3 for Servers</i>』</li> </ul>

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
		<p>『Support Matrix』 (Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス) を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ユーザーアカウントに管理者権限または root 権限があることを確認します。</li> </ul>
SA-0020	デバイスがすでに追加されているため、SupportAssist は デバイス名 を追加できません。	適用なし。
SA-0025	不明なエラーのため、SupportAssist は デバイス名 を追加できません。	<p>デバイスが SupportAssist でサポートされているかどうかを確認します。サポートされているデバイスモデルのリストについては、<a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix』 (Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス) を参照してください。不具合が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
SA-0030	ユーザー名またはパスワードが正しくないため、SupportAssist は デバイス名 を追加できません。	<p>デバイス情報を確認し、ユーザーアカウントに管理者権限または root 権限があることを確認してから、デバイスの追加を再実行します。不具合が解決しない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。</p>
SA-0040	表示名がすでに別のデバイスで使用されているため、SupportAssist は デバイス名 を追加できません。	他の表示名を使用して、デバイスの追加を再実行します。
SA-0045	このデバイスの識別またはキャンセルがすでに実行中です。	該当なし
SA-0050	不明なエラーのため、SupportAssist は デバイス名 を追加できません。	<p>デバイスが SupportAssist でサポートされているかどうかを確認します。サポートされているデバイスモデルのリストについては、<a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix』 (Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス) を参照してください。</p>
SA-0055	デバイスがサポートされていないため、SupportAssist は デバイス名 を追加できません。	<p>サポートされるデバイスモデルのリストについては、<a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix』 (Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス) を参照してください。</p>

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SA-0060	必要なファイルが削除されたか、移動されたため、SupportAssist は デバイス名 を追加できません。	SupportAssist を実行しているシステムで、Dell SupportAssist サービスを再起動してから、デバイスの追加を再試行します。
SA-0065	入力された資格情報にスーパーユーザー権限がないため、SupportAssist は デバイス名 を追加できません。	スーパーユーザー権限を持つ資格情報を入力してから、デバイスの追加を再試行します。
SA-0070	Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストールはこのデバイスでサポートされていません。	適用なし。
SA-0075	SupportAssist は、デバイス上に Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) がインストールされていないことを検知しました。デバイスで発生するハードウェアイベントについてのアラートを生成するためには、OMSA をインストールする必要があります。	適用なし。
SA-0080	SupportAssist は、デバイス上で Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) サービスが実行されていないことを検知しました。	SupportAssist が最適に機能するには、OMSA サービスを再起動する必要があります。
SA-0085	SupportAssist は、Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) バージョン x.x がデバイスにインストールされていることを検知しました。	SupportAssist の機能を最適化するには、OMSA をバージョン x.x にアップグレードすることをお勧めします。
SA-0090	SupportAssist は、Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) バージョン x.x がデバイスにインストールされていることを検知しました。	デバイス上に OMSA バージョン x.x をダウンロードしてインストールすることをお勧めします。
SA-0095	SupportAssist は OMSA バージョンがデバイスにインストールされていることを検証できません。	この不具合を解決するには、「 <a href="#">OMSA バージョンを検証できない</a> 」を参照してください。
SA-0100	Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) の奨励するバージョンがすでにデバイスにインストールされています。	適用なし。
SA-0105	SupportAssist は内蔵された Dell OpenManage Server Administrator (iDRAC) からデバイスを監視します。したがって、Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストールまたはアップグレードは必要ありません。	適用なし。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SA-0110	有効なライセンスがないため、SupportAssist は デバイス名 を追加することができません。	iDRAC に有効な Enterprise または Express ライセンスがあることを確認し、操作を再試行します。
SA-0115	オペレーティングシステムがサポートされていないため、SupportAssist は デバイス名 を追加できません。	適用なし。
SA-0120	必要なサービスが デバイス名 で無効になっているため、SupportAssist は デバイス を追加できません。	デバイスで必要なサービスが実行されていることを確認してから、デバイスの追加を再試行します。必要なサービスの詳細については、「 <a href="#">その他のサービス</a> 」を参照してください。
SA-0125	事前定義された制限時間内に応答を受信しなかったため、SupportAssist は デバイス名 を追加できませんでした。	デバイスの追加を再試行します。トラブルシューティングの追加情報は、「 <a href="#">デバイスを追加できない</a> 」を参照してください。
SA-0130	デバイスの SSL 暗号化レベルが 256 ビット以上に設定されているため、SupportAssist が デバイス名 を追加できません。	トラブルシューティングの手順については、「 <a href="#">デバイスを追加できない</a> 」を参照してください。
SA-1005	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist は デバイスの資格情報を編集できません。	SupportAssist を実行しているシステムとデバイスの両方がネットワークに接続されていることを確認してから、動作を再試行します。
SA-1010	予期しないエラーのため、SupportAssist は デバイス名の資格情報を編集できません。	<p>以下を検証してから、デバイスの資格情報の編集を再試行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>デバイス上で必要なサービスが実行されていることを確認します。必要なサービスについては、『オンラインヘルプ』を参照してください。</li> <li>入力した資格情報に管理者権限または root 権限があることを確認します。</li> </ul>
SA-1015	ユーザー名またはパスワードが正しくないため、SupportAssist は デバイス名の資格情報を編集できません。	ユーザー名とパスワードを検証し、ユーザーアカウントに管理者権限または root 権限があることを確認してから、再試行します。不具合が解決しない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。
SA-1025	入力された表示名がすでに別のデバイスで使用されているため、SupportAssist は デバイス名の資格情報を編集できません。	他の表示名を入力し、デバイスの資格情報の編集を再試行します。
SA-1030	入力された資格情報にスーパーユーザー権限がないため、SupportAssist は デバイス資格情報を編集できません。	スーパーユーザー権限を持つ資格情報を入力してから、デバイス資格情報の編集を再試行します。
SA-1035	必要なサービスがデバイスで無効になっているため、SupportAssist は デバイス資格情報をアップデートできません。	デバイスで必要なサービスが実行されていることを確認してから、デバイス資格情報の編集を再試行します。必要なサービスの詳細に

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
		については、「 <a href="#">その他のサービス</a> 」を参照してください。
SA-1040	デバイスの SSL 暗号化レベルが 256 ビット以上に設定されているため、SupportAssist がデバイス名の資格情報を編集できません。	トラブルシューティングの手順については、「 <a href="#">デバイス資格情報を編集できない</a> 」を参照してください。
SA-2000	SupportAssist は、Dell テクニカルサポートでケースを自動作成するのに必要な接続を確立できません。	接続性テストを実行し、インターネット接続が正常に行われたことを確認します。
SA-2001 SA-2002 SA-2003 SA-2004	SupportAssist は、Dell テクニカルサポートでケースを自動作成するのに必要な接続を確立できません。	適用なし。
SA-4015 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4065 SA-4070 SA-4071 SA-4072	不明なエラーのため、SupportAssist は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、 <b>システム情報の送信</b> をクリックします。不具合が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
SA-4040 SA-4073 SA-4074	不明なエラーのため、SupportAssist は デバイス名 から収集されたシステム情報をパッケージ化することができません。	システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、 <b>システム情報の送信</b> をクリックします。不具合が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
SA-4075 SA-4080	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	<ul style="list-style-type: none"> <li>WMI サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。</li> <li>システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、<b>システム情報の送信</b> をクリックします。</li> </ul>
SA-4085 SA-4090 SA-4110 SA-4115 SA-4120 SA-4125 SA-4130	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、 <b>システム情報の送信</b> をクリックします。不具合が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SA-4135 SA-4140 SA-4145 SA-4150 SA-4175		
SA-4095 SA-4100 SA-4105		<ul style="list-style-type: none"> <li>SSH サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。</li> <li>システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、<b>システム情報の送信</b> をクリックします。</li> </ul>
SA-4155	デバイスに到達できないため、SupportAssist は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	<ul style="list-style-type: none"> <li>デバイスが SupportAssist を実行しているサーバーから到達可能であることを確認します。</li> <li>システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、<b>システム情報の送信</b> をクリックします。</li> </ul>
SA-4160	デバイスの IP アドレスが無効なため、SupportAssist は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	<ul style="list-style-type: none"> <li>SupportAssist がデバイスの正しい IP アドレスでアップデートされていることを確認します。</li> <li>システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、<b>システム情報の送信</b> をクリックします。</li> </ul>
SA-4165	証明書ファイルのダウンロードを正常に完了できなかったため、SupportAssist は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	<ul style="list-style-type: none"> <li>ファイアウォールとネットワーク設定を検証し、証明書ファイルのダウンロードがブロックされていないことを確認します。</li> <li>システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、<b>システム情報の送信</b> をクリックします。</li> </ul>
SA-4170	デバイスの資格情報が正しくないか、必要な権限がないため、SupportAssist は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	<ul style="list-style-type: none"> <li>SupportAssist がデバイスの正しいユーザー名とパスワードでアップデートされていることを確認します。</li> <li>デバイス上でユーザーアカウントに Administrator または root 権限があることを確認します。</li> <li>システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、<b>システム情報の送信</b> をクリックします。</li> </ul>
SA-4180	デバイスがサポートされていないため、SupportAssist は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	サポートされるデバイスモデルのリストについては、 <a href="https://www.dell.com/support/learn/learn-to-troubleshoot/learn-to-troubleshoot-support-matrix">Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『 <i>Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix</i> 』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリックス）を参照してください。
SA-4185	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	<ul style="list-style-type: none"> <li>root 権限を持つユーザーアカウントの資格情報を使用して SupportAssist がアップデートされていることを確認します。</li> </ul>

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
		<p>「<a href="#">SupportAssist の sudo アクセス権の設定 (Linux)</a>」を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、<b>システム情報の送信</b>をクリックします。</li> </ul>
SA-4190	デバイスの SSL 暗号化レベルが 256 ビット以上に設定されているため、SupportAssist がデバイス名からシステム情報を収集できません。	トラブルシューティングの手順については、「 <a href="#">システム情報を収集できない</a> 」を参照してください。
SA-4500	デルがホストする受信側サーバーに到達できないため、SupportAssist はデバイス名から収集されたシステム情報を送信できません。	システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、 <b>システム情報の送信</b> をクリックします。不具合が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
SA-4501 SA-4502	不明なエラーのため、SupportAssist は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、 <b>システム情報の送信</b> をクリックします。不具合が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
SA-4511 SA-4512	不明なエラーのため、SupportAssist は デバイス名 から収集されたシステム情報を送信できません。	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>接続性テスト</b>を実行し、<b>デルアップロードサーバー</b>への接続が正常に行われることを確認します。</li> <li>システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、<b>システム情報の送信</b>をクリックします。</li> </ul>
SA-4513	ファイルトークンが無効なため、SupportAssist は デバイス名 から収集されたシステム情報を送信できません。	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>接続性テスト</b>を実行し、<b>デルアップロードサーバー</b>への接続が正常に行われることを確認します。</li> <li>システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、<b>システム情報の送信</b>をクリックします。</li> </ul> <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
SA-4514	コレクションファイルが破壊されたため、SupportAssist は デバイス名 から収集されたシステム情報を送信できません。	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>接続性テスト</b>を実行し、<b>デルアップロードサーバー</b>への接続が正常に行われることを確認します。</li> <li>システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、<b>システム情報の送信</b>をクリックします。</li> </ul> <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
SA-4521	プロキシサーバーに到達できないため、SupportAssist は デバイス名 から収集されたシステム情報を送信できません。	<ul style="list-style-type: none"> <li>SupportAssist でプロキシサーバーの設定を検証します。</li> <li>プロキシサーバーが到達可能であることを確認します。</li> </ul>

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
		<ul style="list-style-type: none"> <li>システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、<b>システム情報の送信</b>をクリックします。</li> </ul> <p>不具合が解決しない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。</p>
SA-4522	プロキシサーバーへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist はデバイス名から収集されたシステム情報を送信できません。	<ul style="list-style-type: none"> <li>SupportAssist でプロキシサーバーの設定を検証します。</li> <li>プロキシサーバーが到達可能であることを確認します。</li> <li>システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、<b>システム情報の送信</b>をクリックします。</li> </ul> <p>不具合が解決しない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。</p>
SA-4523	プロキシサーバーのユーザー名またはパスワードが正しくないため、SupportAssist はデバイス名から収集されたシステム情報を送信できません。	<ul style="list-style-type: none"> <li>SupportAssist で入力したプロキシサーバーのユーザー名とパスワードが正しいことを確認します。</li> <li>システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、<b>システム情報の送信</b>をクリックします。</li> </ul> <p>不具合が解決しない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。</p>
SA-4524	プロキシサーバーに到達する際に不明なエラーが発生したため、SupportAssist はデバイス名から収集されたシステム情報を送信できません。	<ul style="list-style-type: none"> <li>SupportAssist でプロキシサーバーの設定を検証します。</li> <li>プロキシサーバーが到達可能であることを確認します。</li> <li>システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、<b>システム情報の送信</b>をクリックします。</li> </ul> <p>不具合が解決しない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。</p>
SA-4550	SupportAssist がインストールされているサーバーで使用可能なハードドライブ容量が少なくなっているため、SupportAssist はデバイス名からシステム情報を収集できません。	SupportAssist 環境に対するハードドライブ容量要件についての情報は、「 <a href="#">ハードウェア要件</a> 」を参照してください。

# Dell SupportAssist のユーザーインターフェース

SupportAssist ユーザーインターフェースに表示されるタブは、次のとおりです。

- ケース – SupportAssist で監視されるデバイスに存在するサポートリクエストが表示されます。
- デバイス – SupportAssist に追加されているデバイスが表示されます。
- 設定 – SupportAssist を設定できます。

SupportAssist のヘッダー領域の右上に、特定のタスクを実行できるリンクがあります。アクセス可能なリンクの説明は、次のとおりです。

表 12. SupportAssist ヘッダ領域内のリンク

Link	説明
SupportAssist Community	新しいブラウザウィンドウで SupportAssist コミュニティウェブサイトを開きます。
ヘルプ	ヘルプ リンクにマウスポインタを移動させると、次のオプションが含まれるドロップダウンリストが表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ヘルプ – Dell テクニカルサポートおよび製品マニュアルのリンクが記載されたヘルプ ウィンドウを開きます。</li> <li>• バージョン情報 – SupportAssist バージョン、著作権情報についての情報を提供し、新しいバージョンの SupportAssist が利用可能な場合における通知を行うバージョン情報 ウィンドウが開きます。</li> </ul>
ユーザー名	現在ログインしているユーザーのユーザー名が表示されます。ユーザー名のリンクにマウスポインタを移動させると、次のリンクが含まれるドロップダウンリストが表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 接続性テスト – 接続性テスト ページを開きます。</li> <li>• SupportAssist のテスト – SupportAssist のテスト ページが開きます。</li> <li>• ログアウト – SupportAssist からログアウトできます。</li> </ul> <p> <b>メモ:</b> 接続性テスト および SupportAssist のテスト リンクは SupportAssist に管理特権または昇格された特権でログインしている場合のみ有効になります。</p>
 アップデートが利用できます	次の状況下で、SupportAssist のヘッダー領域に表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• SupportAssist のアップデート中にエラーが発生した場合。</li> <li>• 設定 → プリファレンス → アップデートを承認してインストール を選択しておらず、表示された SupportAssist アップデート 通知をキャンセルした場合。</li> </ul> <p>リンクをクリックして SupportAssist アップデートのダウンロードおよびインストールを実行することができます。</p>

Link	説明
	 <b>メモ:</b> 利用可能なアップデートのリンクは、ユーザーの昇格権限または管理者権限で SupportAssist にログインしている場合にのみ表示されます。

#### 関連リンク

[セットアップウィザード](#)

[ログイン](#)

[ケース](#)

[デバイスインベントリ](#)

[設定](#)

[接続性テスト](#)

[SupportAssist のテスト](#)

## セットアップウィザード

セットアップウィザードの指示に従って SupportAssist のセットアップおよび登録を行います。セットアップウィザードのページに表示されるフィールドについて次の項で説明します。

#### 関連リンク

[ようこそ](#)

[プロキシ設定](#)

[登録](#)

[Summary \(サマリ\)](#)

[SupportAssist の登録](#)

### ようこそ

ようこそ ページでは、SupportAssist のセットアップを開始することができます。**次へ** をクリックして、SupportAssist のセットアップを開始します。

### プロキシ設定

**プロキシ設定** ページでは、プロキシサーバーを設定することができます。

 **メモ:** **プロキシ設定** ページは、システムがプロキシサーバー経由でインターネットに接続されていることを確認した場合にのみ表示されます。

次の表に **プロキシ設定** ページに表示されるフィールドについての情報を示します。

表 13. プロキシ設定

フィールド	説明
プロキシ設定の使用	このオプションを選択すると、プロキシサーバー設定を行うことができます。
プロキシサーバーアドレスまたは名前	プロキシサーバーアドレスまたは名前
プロキシポート番号	プロキシサーバーのポート番号です。
プロキシに認証を必須とする	このオプションを選択すると、プロキシサーバーに認証が必要となります。

フィールド	説明
Username (ユーザー名)	プロキシサーバーへの接続に必要なユーザー名です。
Password (パスワード)	プロキシサーバーへの接続に必要なパスワードです。

## 登録

**登録** ページでは、連絡先情報を入力し、SupportAssist を登録できます。

次の表に **登録** ページの各フィールドが記載されています。

表 14. 登録

フィールド	説明
会社情報	
Company Name (会社名)	会社の名前を入力します。
国 / 地域	会社の名前を入力します。
主要連絡先情報	
名	主要連絡者の名前です。
姓	主要連絡者の苗字です。
電話番号	主要連絡先の電話番号です。
その他の電話番号	主要連絡先の二次電話番号です。
電子メールアドレス	主要連絡先の電子メールアドレスが表示されます。SupportAssist 電子メール通知は、この電子メールアドレスに送信されます。

## Summary (サマリ)

**概要** ページで、セットアップを完了させることができます。**終了** をクリックして、SupportAssist ケース ページを開きます。

## ログイン

次の表は、**ログイン** ウィンドウに表示されるフィールドについての説明です。

表 15. ログイン

フィールド	説明
User Name (ユーザー名)	SupportAssist へのログインに必要なユーザー名。
Password (パスワード)	SupportAssist へのログインに必要なパスワード。
ログイン	クリックして、SupportAssist にログオンします。

### 関連リンク

[SupportAssist へのログイン](#)

## ケース

ケース ページには、SupportAssist で監視されるデバイスに存在するサポートケースが表示されます。SupportAssist で監視される ProSupport または ProSupport Plus 資格のあるサービスタグについては、ケース ページに、ケース作成方法に関係なく、ケースのステータスが表示されます。デフォルトでは、表示されるサポートケースは、それぞれのデバイス名またはデバイス IP アドレスの下にグループ化されています。グループヘッダーに表示される最終更新日時は、ケース情報がデルから取得された前回の日時を示します。

**Case Options** (ケースオプション) リストにより、要件に基づいて SupportAssist で開いたサポートケースを管理できます。使用できるオプションは次のとおりです。

 **メモ:** SupportAssist によって開かれたサポートケースのみ、**Case Options** (ケースオプション) リストで管理できます。

- **Suspend notifications for 24 hours** (通知を 24 時間サスペンドする) – サポートケースに関連するアクティビティを 24 時間サスペンドするようデルのテクニカルサポートに要求します。24 時間が経過すると、デルのテクニカルサポートはこのサポートケースに関連するアクティビティを自動的に再開します。
- **Resume support for this case** (このケースのサポートを再開する) – サポートケースに関連するアクティビティを再開するようデルのテクニカルサポートに要求します。

 **メモ:** **Resume support for this case** (このケースのサポートを再開する) オプションは、サポートケースに関連するアクティビティをサスペンドするよう、以前に要求していた場合のみ有効になります。

- **Problem solved – request to close this case** (不具合が解決しました – ケースを閉じるよう要求してください) – サポートケースを閉じるようデルのテクニカルサポートに要求します。

 **更新** リンクを使用して、ケースリストを更新できます。

次の表に、ケース ページに表示されるとおり、SupportAssist で監視されるデルデバイスのサポートケース情報を示します。

表 16. ケース

列	説明
チェックボックス	ケース管理操作を実行するためのサポートケースを選択する場合に使用します。  <b>メモ:</b> チェックボックスは、SupportAssist が自動的に作成された場合にのみ表示されます。
名前 / IP アドレス	デバイスの追加時に提供された情報に応じて、表示名、ホスト名、または IP アドレスを表示します。デバイス名はリンクとして表示され、クリックすると、 <b>デバイス概要</b> ページを開くことができます。
ステータス	サポートケースの現在の状態。次のようなサポートケースのステータスがあります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>送信済み</b> – SupportAssist はサポートケースを送信しました。</li> <li>• <b>未解決</b> – デルのテクニカルサポートは送信済みサポートケースへの対応を開始しました。</li> <li>• <b>進行中</b> – デルのテクニカルサポートはサポートケースに対応しています。</li> <li>• <b>お客様による延期</b> – デルのテクニカルサポートはお客様の要望でサポートケースを延期しました。</li> </ul>

列	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>再オープン</b> – サポートケースは以前クローズされていましたが、再度対応を開始しました。</li> <li>• <b>サスペンド</b> – デルのテクニカルサポートは、要求に基づいてサポートケースに関連するアクティビティを 24 時間サスペンドしました。</li> <li>• <b>Closure requested</b> (クローズを要求) – デルのテクニカルサポートにサポートケースを閉じるよう要求しました。</li> <li>• <b>Closed</b> (クローズ) – サポートケースが閉じています。</li> <li>• <b>Case Not Created</b> (ケースが作成されていません) – SupportAssist によって不具合が検出されましたが、デバイスの保証または基本的なハードウェア保証の有効期限が切れているために、サポートケースが作成されませんでした。</li> <li>• <b>利用不可</b> – サポートケースのステータスをデルから取得できませんでした。</li> <li>• <b>不明</b> – SupportAssist は、サポートケースのステータスを判断できません。</li> </ul>
番号	サポートケースに割り当てられた数字の ID です。
Title (タイトル)	<p>次を特定するサポートケース名です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• サポートケースの生成方法</li> <li>• デバイスモデル</li> <li>• デバイスのオペレーティングシステム</li> <li>• アラート ID (存在する場合)</li> <li>• アラートの説明 (存在する場合)</li> <li>• 保証ステータス</li> <li>• 解決案の説明</li> </ul>
サービス契約	<p>デバイスに適用されるデルのサービス契約レベル。サービス契約 列には次が表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>不明</b> – SupportAssist はサービス契約を判別できない。</li> <li>• <b>無効なサービスタグ</b> – デバイスのサービスタグが無効。</li> <li>• <b>サービス契約なし</b> – このデバイスは Dell サービス契約の対象ではない。</li> <li>• <b>サービス契約期限切れ</b> – デバイスのサービス契約の期限が切れている。</li> <li>• <b>ベーシックサポート</b> – デバイスには Dell ベーシックハードウェアサービス契約が適用されている。</li> <li>• <b>ProSupport</b> – デバイスには Dell ProSupport サービス契約が適用されている。</li> <li>• <b>ProSupport Plus</b> – デバイスには Dell ProSupport Plus サービス契約が適用されている。</li> </ul>
Device Type (デバイスタイプ)	デバイスのタイプを表示します。
Service Tag	デルが各 Dell デバイスを個別に認識することを可能にする一意の英数字 ID です。
ソース	<p>サポートケースが作成された方法です。ソース 列が表示されることがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SupportAssist</b> – サポートケースは SupportAssist によって自動的に作成されました。</li> <li>• <b>電話</b> – デルのテクニカルサポートに電話でお問い合わせすることでサポートケースが作成されました。</li> <li>• <b>電子メール</b> – デルのテクニカルサポートに電子メールでお問い合わせすることでサポートケースが作成されました。</li> <li>• <b>チャット</b> – デルのテクニカルサポートにチャットでお問い合わせすることでサポートケースが作成されました。</li> </ul>

列	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>その他</b> – デルのテクニカルサポートにその他の方法でお問い合わせすることでサポートケースが作成されました。</li> </ul>
開始日付	サポートケースへの対処が開始された日時。

 **メモ:** 特定のデバイスのサポートケースを確認する場合、そのデバイスのサポートケースは、**ケース** ページの一番上の適切な行に青い境界線が表示されます。「[サポートケースのチェック](#)」を参照してください。

#### 関連リンク

- [ケース管理オプション](#)
- [表示されたデータのフィルタ処理](#)
- [データフィルタのクリア](#)
- [表示されたデータの並べ替え](#)

## デバイスインベントリ

デバイスインベントリ ページには、追加されたデバイスが表示されます。**デバイス** タブで利用可能なオプションは次のとおりです。

- **追加** – 監視するデバイスを追加します。
- **資格情報の編集** - デバイスへのログイン、およびシステム情報を収集に必要なユーザー名とパスワードを編集します。
- **削除** – SupportAssist からデバイスを削除します。
- **システム情報の送信** – システム情報の収集を開始し、アップロードします。
- **追加タスク** – 次のオプションにアクセスします。
  - **システムイベントログのクリア** – システムイベントログ (SEL) または組み込みシステム管理 (ESM) をクリアします。
  - **ケースのチェック** – デバイスにサポートケースがないかどうかを確認します。
  - **メンテナンス** – メンテナンスのためにデバイスを有効または無効にします。
  - **依存関係** – OMSA のインストールまたはアップグレードを行い、SNMP を設定します。
-  **更新** – デバイスインベントリビューを更新します。

デバイスインベントリ ページに、デバイスリストがグループとして表示されます。

- デバイスグループが作成されていない場合は、列の見出しの下にデバイスインベントリが **グループ化されていないデバイス (デバイスの総数 : n)** とデバイスのリストを表示します。
- デバイスとデバイスグループが作成されている場合、デバイスインベントリは、各デバイスグループで、**Device\_Group\_Name (デバイスの総数 : n)** とグループ内のデバイスのリストを表示します。グループ化されていないデバイスは、既存のデバイスグループの下に表示されます。

以下の表に、**デバイスインベントリ** ページに表示される、サポートされる Dell デバイスについて自動的に収集されたインベントリ情報を示します。

表 17. デバイスインベントリ

列	説明
<p>チェックボックス</p>	<p>デバイスでタスクを実行するためのデバイスを選択するために使用します。</p> <p> <b>メモ:</b> SupportAssist が次に開始するタスクが進行中の場合、このチェックボックスは無効になっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SNMP 設定</li> <li>• OMSA のインストールまたはアップグレード</li> <li>• システムイベントログのクリア</li> <li>• 自動サポートケース作成直後および手動で開始したコレクションが進行中のシステム情報のコレクション</li> </ul>
<p>名前 / IP アドレス</p>	<p>以下の情報が表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• デバイス名 – デバイスの追加時に提供された情報に応じて、表示名、ホスト名、または IP アドレスを表示します。デバイス名はリンクとして表示され、クリックすると、<b>デバイス概要</b> ページを開くことができます。</li> <li>• コレクションのステータス – コレクションが発生した場合に、プログレスバーと対応するメッセージが表示され、コレクションのステータスが示されます。表示される可能性があるコレクションのステータスメッセージは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>– 手動で開始したコレクションの場合: <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>メモ:</b> 手動で開始したコレクションが進行中の場合、 アイコンがプログレスバーの隣に表示されます。必要に応じて  必要に応じて、アイコンをクリックして、コレクションをキャンセルします。確認後、コレクションはキャンセルされます。</li> <li> <b>メモ:</b> SupportAssist がデバイスからデータを収集している場合のみ、コレクションをキャンセルできます。コレクションデータがデルに送信されている間は、コレクションをキャンセルすることはできません。</li> </ul> </li> <li>* コレクションの開始</li> <li>* コレクションが進行中</li> <li>* コレクションの送信</li> <li>* コレクションのキャンセル</li> </ul> </li> <li>– ハードウェアの問題が検出されたことによりサポートケースが作成され、自動で開始したコレクションの場合: <ul style="list-style-type: none"> <li>* サポートケースのコレクションの開始</li> <li>* サポートケースのコレクションが進行中</li> <li>* サポートケースのコレクションの送信</li> </ul> </li> <li> <b>メモ:</b> Dell Basic サービス利用資格のあるデバイス上で、ハードウェアに関する重大な問題が検出された場合、自動コレクションが開始されます。ただし、そのデバイスでサポートケースは作成されません。</li> <li>– デフォルトまたは設定済みの収集スケジュールに基づいた、自動コレクションの場合: <ul style="list-style-type: none"> <li>* 定期コレクションの開始</li> <li>* 定期コレクションが進行中</li> <li>* 定期コレクションの送信</li> </ul> </li> </ul>

列	説明
	<p> <b>メモ:</b> 手動で開始したコレクション、またはデバイス上でサポートケースが処理中のために開始したコレクションでは、デバイスの選択に使用するチェックボックスがデフォルトで無効化されています。したがって、コレクションが完了するまでは、デバイス上で他の SupportAssist が有効な操作 (OMSA のインストールなど) を実行することはできません。</p> <p> <b>メモ:</b> インスタンスによっては、あるデバイス上でコレクションが実行中 (手動) に、他のコレクション (定期) が開始されることがあります。このような状況の場合、コレクションのステータスは次の優先順位に従って表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 手動コレクション</li> <li>- サポートケースのコレクション</li> <li>- 定期コレクション</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• メンテナンスモード - デバイスがメンテナンスモードの場合、メンテナンスモードアイコン  が表示されるまでナビゲーションボタンを押し続けます</li> </ul>
モデル	PowerEdge M820 などのデバイスのモデルです。
ステータス	<p>デバイスでの SupportAssist 機能のステータスと、そのステータスが生成された日付と時刻が表示されます。このステータスは、次のカテゴリに分類することができます。</p> <p><b>情報ステータス</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>OK</b> - デバイスは SupportAssist 機能に対して正しく設定されています。デバイスがエージェントベースメソッド (OMSA) を使用して監視用に追加された場合は、アラートがローカルシステムに転送されるようにデバイスが設定されていることを確認します。</li> <li>•  <b>OMSA をインストール中</b> - Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のアップグレードまたはインストールが進行中です。</li> <li>•  <b>SNMP を設定中</b> - デバイスの SNMP の設定が進行中です。</li> <li>•  <b>システムイベントログのクリア</b> - システムイベントログのクリアが進行中です。</li> <li>•  <b>システムイベントログがクリアされました</b> - システムイベントログがクリアされました。</li> </ul> <p><b>警告ステータス</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>OMSA がインストールされていません</b> - デバイス上に OMSA がインストールされていません。</li> <li>•  <b>SNMP が設定されていません。OMSA が最新ではありません</b> - デバイスの SNMP が設定されておらず、デバイスにインストールされている OMSA バージョンが SupportAssist 用に推奨されている OMSA バージョンより前のバージョンになっています。</li> <li>•  <b>SNMP が設定されていません</b> - デバイスの SNMP が設定されていません。</li> </ul>

列	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>OMSA の新バージョンが使用可能です</b> – デバイスにインストールできる新しいバージョンの OMSA が使用可能です。</li> </ul> <p>エラーステータス</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>SNMP を設定できません</b> – SupportAssist は、デバイスの SNMP トラップ送信先を設定できません。</li> <li>•  <b>SNMP の設定を検証できません</b> – SupportAssist は iDRAC の SNMP 設定を検証できません。</li> <li>•  <b>OMSA をインストールできません</b> – OMSA のインストールを完了できませんでした。</li> <li>•  <b>OMSA は、サポートされていません</b> - OMSA のインストールはサポートされていません。</li> <li>•  <b>デバイスに到達できません</b> – SupportAssist はデバイスと通信できません。</li> <li>•  <b>認証に失敗しました</b> – SupportAssist はデバイスにログインできません。</li> <li>•  <b>システム情報を収集できません</b> – SupportAssist はデバイスからシステム情報を収集できません。</li> <li>•  <b>システム情報を収集するためのストレージ容量が不足しています</b> – SupportAssist がインストールされているシステムには、デバイスからシステム情報を収集するために十分な容量がありません。</li> <li>•  <b>コレクションをエクスポートできません</b> – SupportAssist が収集されたシステム情報を処理できません。</li> <li>•  <b>システム情報を送信できません</b> – SupportAssist は、収集したシステム情報をデルに送信できません。</li> <li>•  <b>システムイベントログのクリアに失敗しました</b> – SupportAssist はシステムイベントログまたはデバイス上の組み込みシステム管理をクリアすることができません。</li> <li>•  <b>メンテナンスモード</b> – アラートストームのため、SupportAssist はデバイスを自動メンテナンスモードに設定しました。デバイスがメンテナンスモードになっている間、新しいサポートケースは作成されません。詳細については、「<a href="#">メンテナンスモードについて</a>」を参照してください。</li> </ul> <p> <b>メモ:</b>  エラーステータスがリンクとして表示されることがあります。このリンクをクリックして、問題の説明および可能な問題解決手順を表示することができます。</p>

## 関連リンク

- [デバイスの追加 \(エージェントベースの監視\)](#)
- [デバイス資格情報の編集](#)
- [デバイスの削除](#)
- [システム情報の手動送信](#)
- [デバイスレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化](#)
- [SupportAssist を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード](#)
- [特定のデバイスに対するサポートケースのチェック](#)
- [表示されたデータのフィルタ処理](#)
- [データフィルタのクリア](#)
- [表示されたデータの並べ替え](#)

## デバイスの追加

**デバイスの追加** ウィンドウでは、SupportAssist に監視させるデバイスを追加できます。

次の表には **デバイスの追加** ウィンドウに表示されるアイテムについての情報が記載されています。

表 18. デバイスの追加

フィールド	説明
ホスト名 / IP アドレス	追加するデバイスのホスト名または IP アドレス。
表示名 (オプション)	デバイスを識別するために使用する任意の名前。この名前は <b>デバイスインベントリ</b> に表示されます。
User Name (ユーザー名)	デバイスへのログインに必要なユーザー名。
Password (パスワード)	デバイスへのログインに必要なパスワード。
追加	クリックして、デバイス検出を開始し、デバイスを追加します。
キャンセル	クリックして、 <b>デバイスの追加</b> ウィンドウを閉じます。

## 関連リンク

- [デバイスの追加 \(エージェントベースの監視\)](#)
- [デバイスの追加 \(エージェントレス監視\)](#)
- [デバイス資格情報の編集](#)

## デバイス概要

**デバイス概要** ウィンドウでは、IP アドレス、デバイスタイプ、モデル番号、サービスタグなどのデバイスの詳細が表示されます。**デバイス概要** ウィンドウからは、SupportAssist によってデバイスから収集されたデータを表示できる設定ビューアにアクセスすることができます。

表 19. デバイス概要

フィールド	説明
Name (名前)	デバイスに指定されている表示名を表示します。
IP アドレス / ホスト名	デバイスの IP アドレスまたはホスト名を表示します。
Service Tag	デルがデバイスを個別に認識できる一意の英数字 ID を表示します。
Device Type (デバイスタイプ)	デバイスのタイプを表示します。たとえばサーバーなどです。
モデル	デバイスのモデル情報を表示します。たとえば Dell PowerEdge M820 などです。
OS タイプ	デバイスにインストールされているオペレーティングシステムを表示します。
コレクションを表示	<p>データコレクション履歴がリストされるドロップダウンリストを表示します。リストからデータの日付と時刻を選択して、収集済みデータを表示することができます。</p> <p> <b>メモ:</b> ドロップダウンリストが表示されるのは、データがデバイスから収集されている場合のみです。</p>
スケジュールされている次回のコレクション	次にスケジュールされているデータコレクションの日時を表示します。

## デバイスグループ

デバイスグループ ページでは、デバイスグループの作成および管理ができます。

次の表には デバイスグループ ページに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 20. デバイスグループ

フィールド	説明
グループの作成	デバイスグループを作成する場合にクリックします。
グループ処置の選択	<p>デバイスグループに対して実行する処置を表示します。選択可能な処置は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>デバイスの管理</b> – <b>デバイスの管理</b> ウィンドウが表示され、デバイスグループへのデバイスの追加、デバイスグループからのデバイスの削除ができます。</li> <li>• <b>資格情報の管理</b> – <b>資格情報の管理</b> ウィンドウが表示され、デバイスグループに含まれるデバイスタイプの資格情報の入力が可能です。</li> <li>• <b>連絡先の管理</b> – <b>連絡先の管理</b> ウィンドウが表示され、連絡先情報の入力、およびデバイスグループに含まれる各デバイスタイプへのパーツ発送情報の入力ができます。</li> <li>• <b>グループの編集または削除</b> – グループ詳細の編集またはデバイスグループの削除ができるウィンドウが表示されます。</li> </ul>

フィールド	説明
Name (名前)	デバイスグループ名とデバイスグループ内のデバイスの総数を表示します。
説明	デバイスグループに対して入力された説明が表示されます。

#### 関連リンク

[デバイスの管理](#)

[資格情報の管理](#)

[連絡先の管理](#)

[グループの編集または削除](#)

## デバイスの管理

**デバイスの管理** ウィンドウでは、デバイスグループへのデバイスの追加、またはグループからのデバイスの削除ができます。

**デバイスの管理** ウィンドウで、次の手順を実行します。

- **グループ化されていないデバイス** ペインには、どのデバイスグループにも属していないすべてのデバイスが表示されます。
- **現在のグループ内のデバイス** ペインには、現在のデバイスグループに含まれるデバイスが表示されます。

次の表には **デバイスの管理** ウィンドウに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 21. デバイスの管理

フィールド	説明
Name (名前)	デバイスを追加する時に、入力された表示名、ホスト名、または IP アドレスを表示します。
モデル	PowerEdge M820 などのデバイスのモデルです。
Service Tag	デルが各 Dell デバイスを個別に認識することを可能にする一意の英数字 ID を表示します。
保存	変更を保存するにはここをクリックします。
キャンセル	変更を破棄するにはここをクリックします。



**メモ:** 行のタイトルに表示されたフィルタアイコンを使用して、 表示されているデータをフィルタすることができます。

#### 関連リンク

[デバイスグループ](#)

[デバイスグループ内のデバイスの管理](#)

## 資格情報の管理

**資格情報の管理** ウィンドウでは、デバイスグループに含まれるデバイスタイプの資格情報を入力することができます。

**資格情報の管理** ウィンドウの左ペインに、デバイスタイプが表示され、右ペインでは資格情報を入力することができます。次の表には **資格情報** のエリアに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 22. 資格情報の管理

フィールド	説明
Username (ユーザー名)	デバイスタイプのユーザー名の表示または編集ができます。
Password (パスワード)	マスクされたフォーマットでのデバイスタイプのパスワードを編集できます。
保存	資格情報を保存するにはここをクリックします。
次へ	左ペインに表示された次のデバイスタイプに移動するにはここをクリックします。
閉じる	<b>資格情報の管理</b> ウィンドウを閉じるにはここをクリックします。

#### 関連リンク

[デバイスグループ](#)

[デバイスグループの資格情報の管理](#)

## 連絡先の管理

**連絡先の管理** ウィンドウでは、デバイスグループの連絡先情報およびパーツ発送情報の入力ができます。

次の表には **連絡先の管理** ウィンドウに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 23. 連絡先の管理

フィールド	説明
デフォルトの使用	設定 → <b>連絡先情報</b> ページにすでにある連絡先情報を使用する場合に選択します。
一次	一次連絡先の詳細を入力する場合に選択します。
二次	二次連絡先の詳細を入力する場合に選択します。
名	一次または二次連絡先の名を表示または編集できます。
姓	一次または二次連絡先の姓を表示または編集できます。
電話	一次または二次連絡先の電話番号を表示または編集できます。
代替電話	一次または二次連絡先の代替の電話番号を表示または編集できます。
電子メールアドレス	一次または二次連絡先の E-メールアドレスを表示または編集できます。
ご希望の連絡方法	希望する連絡方法を選択することができます。使用できるオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Phone (電話)</b></li> <li>• <b>Email (電子メール)</b></li> </ul>
希望連絡時間帯	監視下のデバイスで不具合が発生した際に、デルのテクニカルサポートが、一次または二次連絡先に連絡してもよい希望時間帯を表示または編集できます。
タイムゾーン	一次または二次連絡先のタイムゾーンを選択できます。
パーツ発送 (オプション)	
Address (住所)	交換パーツの発送先住所を表示または編集することができます。

フィールド	説明
市町村 Country (国) 都道府県 / 地域 郵便番号	

#### 関連リンク

[デバイスグループ](#)

[デバイスグループの連絡先情報の表示および更新](#)

## グループの編集または削除

グループの編集または削除 ウィンドウでは、デバイスグループの詳細の編集、またはデバイスグループの削除ができます。

次の表には **グループの編集または削除** ウィンドウに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 24. グループの編集または削除

フィールド	説明
Name (名前)	デバイスグループ名の表示または編集ができます。
説明	デバイスグループの説明の表示または編集ができます。
アップデート	編集したデバイスグループ情報を保存するにはここをクリックします。
削除	デバイスグループを削除するにはここをクリックします。
キャンセル	変更を破棄するにはここをクリックします。

#### 関連リンク

[デバイスグループ](#)

[デバイスグループ詳細の編集](#)

[デバイスグループの削除](#)

## 設定

設定 タブでは、SupportAssist を設定することができます。システムログ ページは、設定 タブが開かれるときにデフォルトで表示されます。設定 タブには次のページが含まれます。

- System Logs (システムログ)
- プロキシ設定
- プリファランス
- 連絡先情報
- SMTP 設定

## 関連リンク

- [System Logs \(システムログ\)](#)
- [プロキシ設定](#)
- [プリファランス](#)
- [連絡先情報](#)
- [SMTP 設定](#)

## System Logs (システムログ)

システムログ ページでは、SupportAssist によって監視対象デバイスからのシステム情報の収集をスケジュールできます。次の表には、システムログ収集スケジュール ページに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

-  **メモ:** システムログコレクションスケジュール オプションは、プリファランス ページでシステムログコレクションスケジュールの有効化 オプションが選択されている場合にのみ有効になります。
-  **メモ:** お使いのデバイスが Dell ProSupport Plus サービス契約対象である場合、システムログコレクションスケジュールを有効化 オプションが選択されていないと、デバイスについての報告情報の一部を受け取らないこととなります。

表 25. System Logs (システムログ)

フィールド	説明
Device Type (デバイスタイプ)	使用可能なデバイスタイプは <b>サーバー</b> です。
資格情報タイプ	システム情報の収集をスケジュールする特定のデバイスを選択します。使用可能なオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Windows</b></li><li>• <b>Linux</b></li><li>• <b>iDRAC</b></li><li>• <b>ESX</b></li><li>• <b>ESXi</b></li></ul>
周波数	システム情報が収集される頻度を選択できます。次のオプションが使用できます。 <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>なし</b></li><li>• <b>毎週</b></li><li>• <b>毎月</b></li></ul>
日時を指定する	システム情報が収集される日付と時間を選択できます。 <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>頻度</b> が <b>なし</b> に設定されている場合、定期的なシステムログの収集は、選択された <b>デバイスタイプ</b> および <b>資格情報タイプ</b> において無効となります。</li><li>• <b>頻度</b> が <b>週次</b> に設定されている場合、使用可能なオプションは週 (<b>1</b> または <b>2</b>)、曜日 (日曜日、月曜日、火曜日、水曜日、木曜日、金曜日、および土曜日)、時刻 (hh:mm フォーマット)、および <b>AM/PM</b> です。</li><li>• <b>頻度</b> が <b>月次</b> に設定されている場合、使用可能なオプションは月の週 (<b>第 1</b>、<b>第 2</b>、<b>第 3</b>、<b>第 4</b>、<b>最終</b>) 曜日 (日曜日、月曜日、火曜日、水曜日、木曜日、金曜日、土曜日)、時刻 (hh:mm フォーマット)、<b>AM/PM</b>、および月数 (<b>1</b> または <b>3</b>) です。</li></ul>

フィールド	説明
開始日	次回システム情報が収集される日時を表示します。
適用	クリックして設定を保存します。
キャンセル	クリックして、変更をキャンセルします。

#### 関連リンク

[システム情報の定期収集スケジュールのカスタマイズ](#)

## プロキシ設定

**プロキシ設定** ページでは、プロキシサーバーを設定することができます。

次の表に **プロキシ設定** ページに表示される項目についての情報を示します。

表 26. プロキシ設定

フィールド	説明
プロキシ設定の使用	このオプションを選択すると、プロキシサーバー設定を行うことができます。
ホスト名 / IP アドレス	プロキシサーバーアドレスまたは名前を表示または編集します。
Port (ポート)	プロキシサーバーのポート番号を表示または編集します。
プロキシに認証を必須とする	プロキシサーバーへのログインにユーザー名とパスワードが必要な場合は、このオプションを選択します。
User Name (ユーザー名)	プロキシサーバーへの接続に必要なユーザー名を表示または編集します。
Password (パスワード)	プロキシサーバーへのログインに必要なパスワードを編集します。
適用	クリックして設定を保存します。
キャンセル	クリックして、変更をキャンセルします。

#### 関連リンク

[プロキシサーバーの設定](#)

## プリファランス

**プリファランス** ページでは、データ収集設定、自動アップデート、推奨レポート設定、およびメンテナンスモードの設定が可能です。次の表には、**プリファランス** ページに表示されるオプションの情報を記載します。

表 27. プリファランス

フィールド	説明
<b>自動化タスク</b>	
アップデートを承認してインストール	<p>このオプションを選択すると、SupportAssist および収集ツールの最新アップデートが使用可能になったときに、それらが自動でダウンロードされ、インストールされます。アップデートのダウンロードおよびインストールはバックグラウンドで実行されます。アップデートプロセス中に問題が発生した場合は、メッセージが表示されます。</p> <p> <b>メモ:</b> SupportAssist が最新機能および拡張機能が利用できる最新状態に確実にアップデートされるように、<b>アップデートを承認してインストール</b> オプションを選択することをお勧めします。</p>
スケジュールされたシステムログコレクションの有効化	<p>このオプションを選択すると、システムログ収集をスケジュールすることができます。システムログ収集をスケジュールするには、<b>システムログ</b> タブで、<b>システムログ収集スケジュール</b> を設定してください。</p>
新しいサポートケースが作成されたときに収集を開始する	<p>このオプションを選択すると、新しいサポートケース生成時にシステムログ収集が自動的に開始されます。</p>
<b>電子メール設定</b>	
新しいサポートケースが開いたら E-メール通知を受信する	<p>このオプションを選択すると、新しいサポートケースが開いたら E-メール通知を受信するようになります。</p>
希望する E-メール言語	<p>電子メール通知に使用する言語を選択します。</p>
<b>推奨レポート設定</b>	
推奨レポートを電子メールを介して自動的に受信します。	<p>ProSupport Plus サーバー推奨レポートを電子メールを介して自動的に受信するには、このオプションを選択します。</p>
<b>コレクションデータの設定</b>	
コレクション内にソフトウェア情報を含める	<p>SupportAssist がデバイスからソフトウェア関連情報を収集できるようにするには、このオプションを選択します。</p>
コレクション内にシステムログを含める	<p>SupportAssist がデバイスからログを収集できるようにするには、このオプションを選択します。</p>

フィールド	説明
	 <b>メモ:</b> SupportAssist により収集されるログの詳細については、 <a href="http://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> 内の文書『Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Reportable Items』（Dell SupportAssist バージョン 1.3 サーバー報告可能アイテム）を参照してください。
<b>ID 情報の設定</b>	
デルに送信するデータに ID 情報を含める	このオプションを選択すると、ID 情報がデルに送信されます。
<b>メンテナンスモード</b>	
ケース生成アクティビティ（ダウンタイム、外部トラブルシューティングなどのために）を一時的にサスペンドします。	このオプションを選択すると、すべてのデバイスがメンテナンスモードに設定されます。メンテナンスモード中は、新しいサポートケースは開始されません。
適用	クリックして設定を保存します。
キャンセル	クリックして、変更をキャンセルします。

#### 関連リンク

[自動アップデートの有効化](#)

[電子メール通知の設定](#)

[ケース作成時のシステム情報の自動収集の有効化または無効化](#)

[全デバイスからのシステム情報の定期収集の有効化または無効化](#)

[ID 情報の収集の有効化または無効化](#)

[グローバルレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化](#)

## 連絡先情報

連絡先情報 ページでは、一次および二次連絡先情報を表示および編集できます。次の表は、連絡先情報 ページに表示される項目についての情報です。

 **メモ:** 代替電話番号を除くすべてのフィールドに情報を入力する必要があります。

表 28. 連絡先情報

フィールド	説明
Company (会社)	会社名を表示または編集します。
一次	一次連絡先情報が表示されます。
二次	二次連絡先情報が表示されます。
名	一次または二次連絡先の名前を表示または編集できます。
姓	一次または二次連絡先の名字を表示または編集できます。

フィールド	説明
Phone (電話)	一次または二次連絡先の電話番号を表示または編集できます。
代替電話番号	一次または二次連絡先の代替電話番号を表示または編集できます。
Email (電子メール)	一次または二次連絡先の電子メールアドレスを表示または編集できます。
Country (国)	国を表示または選択します。
ご希望の連絡方法	ご希望の連絡方法を選択します。選択可能なオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Phone (電話)</li> <li>• Email (電子メール)</li> </ul>
希望連絡時間帯	監視下のデバイスで問題が発生した際、デルのテクニカルサポートが、一次または二次連絡先に連絡してもよい希望時間帯を表示または編集できます。
タイムゾーン	一次または二次連絡先のタイムゾーンを選択します。
パーツ発送 (オプション)	
Address (住所) 市町村 Country (国) 都道府県 / 地域 郵便番号	交換パーツの発送先住所を表示または編集できます。
適用	クリックして、更新された情報を保存します。
キャンセル	クリックして、変更をキャンセルします。

#### 関連リンク

[連絡先情報の表示とアップデート](#)

## SMTP 設定

**SMTP 設定** ページでは、SMTP サーバー (電子メールサーバー) の設定を行うことができます。社内で SMTP サーバーを使用している場合は、SMTP サーバーの設定を行うことをお勧めします。

 **メモ:** SupportAssist は、デバイスステータスおよび接続性ステータスの電子メール通知を送信するために SMTP サーバーを活用します。次の場合は、電子メール通知を受け取りません。

- 社内で SMTP サーバーが使用されていない。
- 社内で SMTP サーバーが使用されているが、SMTP サーバーが設定されていない、または正しく設定されていない。

次の表に **電子メール設定** ページに表示される項目についての情報を示します。

表 29. SMTP 設定

フィールド	説明
電子メール通知を有効にする	電子メールサーバーの設定を可能にするには、このオプションを選択します。
ホスト名 / IP アドレス	電子メールサーバーアドレスまたは名前を表示または編集します。
Port (ポート)	電子メールサーバーのポート番号を表示または編集します。
認証を必須にする	電子メールサーバーで認証が必要な場合は、このオプションを選択します。
User Name (ユーザー名)	電子メールサーバーへの接続に必要なユーザー名を表示または編集します。
Password (パスワード)	電子メールサーバーへのログインに必要なパスワードを編集します。
SSL の使用	電子メールの送信にセキュアな通信を使用するには、このオプションを選択します。
適用	クリックして設定を保存します。
キャンセル	クリックして、変更をキャンセルします。

関連リンク

[SMTP サーバーの設定](#)

## 接続性テスト

**接続性テスト** ページでは、依存ネットワークリソースへの SupportAssist の接続性をテストすることができます。

次の表は、**接続性テスト** ページに表示されるフィールドについての説明です。

表 30. 接続性テスト

フィールド	説明
チェックボックス	確認したい接続性のテストに該当するチェックボックスを選択します。
Test	テスト可能な依存ネットワークリソースを表示します。次のオプションがあります。 <ul style="list-style-type: none"><li>• インターネット接続性</li><li>• SMTP Server (SMTP サーバー)</li></ul>

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dell FTP サーバー</li> <li>• Dell アップロードサーバー</li> <li>• SupportAssist サーバー</li> </ul>
説明	各テストの目的を説明します。
接続性ステータス	<p>接続性のステータスを示すアイコンとメッセージを表示します。次のステータスがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•  <b>未設定</b> (SMTP サーバーテストのみに該当) – SMTP サーバーが SupportAssist で設定されていません。社内で SMTP サーバー (電子メールサーバー) が使用されている場合は、SupportAssist で <b>SMTP 設定</b> を行うことをお勧めします。</li> <li>•  <b>進行中</b> – 接続性テストが進行中です。</li> <li>•  <b>接続済み</b> – 接続性テストに成功しました。</li> <li>•  <b>エラー</b> – 接続性テストに失敗しました。</li> </ul> <p> <b>メモ:</b> エラー のステータスがリンクとして表示され、そのリンクをクリックして問題の説明および解決のための手順を表示できます。</p>
最後の検証	接続性ステータスを最後に確認した日付と時刻が表示されます。
接続性テスト	クリックして、選択した接続テストを実行します。

#### 関連リンク

[接続性テストの実施](#)

## SupportAssist のテスト

SupportAssist のテスト ページで、SupportAssist で特定のタスクを実行できるかどうかを検証できます。

次の表は、SupportAssist のテスト ページに表示されているフィールドについて説明しています。

表 31. SupportAssist のテスト

フィールド	説明
チェックボックス	該当するチェックボックスをオンにして、検証したいタスクをテストします。
Test	テストできるタスクを表示します。検証オプションは <b>ケース作成</b> です。これにより、デルのテクニカルサポートでサポートケースを作成するための SupportAssist の機能を検証できます。
説明	テストの目的を説明します。
ステータス	<p>テストのステータスを示すアイコンとメッセージを表示します。次のようなステータスがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Not validated</b> (検証されていません) – サポートケース作成タスクがテストされていません。</li> <li>•  <b>進行中</b> – サポートケース作成テストが進行中です。</li> </ul>

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>  <b>Ready to Create Cases</b> (ケースを作成する準備ができました)            – SupportAssist がケースを正常に作成できます。         </li> <li>  <b>Unable to Create Case</b> (ケースを作成できません) – サポート            ケース作成ワークフローによる不具合が考えられるため、            SupportAssist はサポートケースを作成できません。         </li> </ul>
最後の検証	ステータスを最後に検証した日付と時刻を表示します。
Test	クリックして、選択したテストを実行します。

関連リンク

[ケース作成機能のテスト](#)

## 関連文書およびリソース

このガイド以外にも、Dell サポートサイトで利用できる次のガイドにアクセスできます。

表 32. 関連文書

マニュアルタイトル	マニュアルへのアクセス方法
Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers オンラインヘルプ	ネットワークアダプタの追加プロパティを表示するには、  SupportAssist ユーザーインターフェースでのアイコン。
Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Quick Setup Guide (Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 クイックセットアップガイド)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <a href="https://Dell.com/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> にアクセスします。</li> <li>2. <b>SupportAssist Version 1.3 for Servers</b> をクリックします。</li> <li>3. <b>マニュアル</b> をクリックします。</li> </ol>
Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Support Matrix (Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 サポートマトリクス)	
Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Release Notes (Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.3 リリースノート)	
Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Reportable Items for Windows (Dell SupportAssist バージョン 1.3 Windows 向けサーバ報告可能アイテム)	
Dell SupportAssist Version 1.3 for Servers Reportable Items for Linux (Dell SupportAssist バージョン 1.3 Linux 向けサーバ報告可能アイテム)	
Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide (Dell OpenManage Server Administrator インストールガイド)	<a href="https://Dell.com/OpenManageManuals">Dell.com/OpenManageManuals</a> にアクセスし、 <b>OpenManage Server Administrator</b> をクリックしてください。
Dell OpenManage Server Administrator ユーザーズガイド	
iDRAC User's Guide (iDRAC ユーザーズガイド)	<a href="https://Dell.com/ESMmanuals">Dell.com/ESMmanuals</a> にアクセスし、 <b>Remote Access Controller</b> をクリックしてください。
Dell SupportAssist: Alert Policy (Dell SupportAssist : アラートポリシー)	<a href="https://Dell.com/SupportAssistGroup">Dell.com/SupportAssistGroup</a> にアクセスします。
サービスアカウントを使用した Support Assist での Windows デバイスの管理	

## ビデオチュートリアル

SupportAssist for Servers に関連する次のビデオチュートリアルにアクセスできます。

表 33. ビデオチュートリアル

ビデオのタイトル	ビデオへのアクセス方法
ローカルシステムの監視 (Windows)	YouTube の <b>Dell TechCenter</b> チャンネルにアクセスして、 <b>再生リスト</b> をクリックします。再生リストで <b>SupportAssist for Servers</b> をクリックします。
ローカルシステムの監視 (Linux)	
デバイスの追加	
アラート送信先の設定 (Windows)	
アラート送信先の設定 (Linux)	
OMSA の自動インストールまたはアップグレード	
デバイスのグループ化	
コレクションの表示	
システムイベントログのクリア	
ケースのチェック	
ケース管理	
ケース作成テスト	

## SupportAssist コミュニティ

ビデオチュートリアル、ユーザー間で共有できる質問、ユーザーズガイド、およびその他の便利な情報を [Dell.com/SupportAssistGroup](https://Dell.com/SupportAssistGroup) の Dell SupportAssist コミュニティフォーラムで利用することができます。

## Dell Remote Consulting Service

既存の Dell Remote Consulting Service の契約を使用するか、システム管理導入の担当者とスケジュールを調整して、SupportAssist のセットアップおよび設定を最初から最後までサポートを受けられるようサービスを購入することができます。詳細については、『[Remote Consulting Services service description](#)』（Remote Consulting Services サービス説明）のマニュアルを参照してください。

## Dell サポートサイトからの文書へのアクセス

必要なドキュメントにアクセスするには、次のいずれかの方法で行います。

- 次のリンクを使用します。
  - すべての Enterprise システム管理マニュアル – [Dell.com/SoftwareSecurityManuals](https://Dell.com/SoftwareSecurityManuals)
  - OpenManage マニュアル – [Dell.com/OpenManageManuals](https://Dell.com/OpenManageManuals)

- リモートエンタープライズシステム管理マニュアル – [Dell.com/esmanuals](http://Dell.com/esmanuals)
- OpenManage Connection エンタープライズシステム管理マニュアル – [Dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement](http://Dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement)
- Serviceability Tool マニュアル – [Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools)
- OpenManage Connections クライアントシステム管理マニュアル – [Dell.com/DellClientCommandSuiteManuals](http://Dell.com/DellClientCommandSuiteManuals)
- Dell サポートサイトから、
  - a. [Dell.com/Support/Home](http://Dell.com/Support/Home) に移動します。
  - b. **製品の選択** セクションで、**ソフトウェアとセキュリティ** をクリックします。
  - c. **ソフトウェアとセキュリティ** グループボックスで、次の中から必要なリンクをクリックします。
    - **エンタープライズシステム管理**
    - **リモートエンタープライズシステム管理**
    - **Serviceability Tools**
    - **Dell Client Command Suite**
    - **接続クライアントシステム管理**
  - d. ドキュメントを表示するには、必要な製品バージョンをクリックします。
- 検索エンジンを使用します。
  - 検索 ボックスに名前および文書のバージョンを入力します。

## デルへのお問い合わせ

### 前提条件

-  **メモ:** お使いのコンピュータがインターネットに接続されていない場合は、購入時の納品書、出荷伝票、請求書、またはデルの製品カタログで連絡先をご確認ください。

### このタスクについて

デルでは、オンラインまたは電話によるサポートとサービスのオプションを複数提供しています。サポートやサービスの提供状況は国や製品ごとに異なり、国 / 地域によってはご利用いただけないサービスもございます。デルのセールス、テクニカルサポート、またはカスタマーサービスへは、次の手順でお問い合わせいただけます。

### 手順

1. [Dell.com/support](http://Dell.com/support) にアクセスします。
2. サポートカテゴリを選択します。
3. ページの下部にある **国 / 地域の選択** ドロップダウンリストで、お住まいの国または地域を確認します。
4. 必要なサービスまたはサポートのリンクを選択します。