

**Dell OpenManage Essentials 向け Dell  
SupportAssist バージョン 1.3**  
クイックスタートガイド



# メモ、注意、警告

-  **メモ:** 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:** 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:** 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。

**Copyright © 2014 Dell Inc. All rights reserved.** 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<sup>®</sup>、およびデルのロゴは、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。

2014 - 02

Rev. A00

# 目次

<b>1 SupportAssist をお使いになる前に</b> .....	<b>5</b>
SupportAssist のための OpenManage Essentials のセットアップ.....	5
Windows での SNMP サービスの設定.....	6
Linux 上での SNMP サービスの設定.....	7
SNMP ツールのインストール (Windows Server 2012 以降) .....	7
ネットワークディレクトリの有効化 (Windows Server 2008 のみ) .....	7
SupportAssist のセットアップ.....	8
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.....	9
SupportAssist 接続のテスト.....	9
収集ツールのインストール確認.....	10
デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定.....	10
システムログの定期収集の設定.....	11
システムログコレクションまたはアップロード設定の検証.....	13
自動アップデートの有効化.....	13
トラブルシューティング.....	13
登録の失敗.....	14
収集の失敗.....	14
コレクションアップロードの失敗.....	14
接続性テストの失敗.....	15



# SupportAssist をお使いになる前に

Dell OpenManage Essentials 向け Dell SupportAssist プラグインは、サポートされている Dell サーバー、ストレージ、およびネットワークソリューションに対して積極的なサポート機能を提供します。OpenManage Essentials は監視するデバイスと対話して、SNMP トラップを受け取ります。SNMP トラップは、アラートとして SupportAssist アプリケーションによって定期的に取得されます。アラートは、さまざまなポリシーによってフィルタされ、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適しているかどうか判断されます。

適切なアラートはすべて、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 アプリケーションがアラートを生成したデバイス上で適切な収集ツールを実行し、ログコレクションをデルにアップロードします。ログコレクション内の情報は、問題のトラブルシューティングを行い、適切な解決方法を提供するために Dell テクニカルサポートによって使用されます。

本書は、SupportAssist がお使いの環境内で期待通りに動作することを確実にするために必要な情報を提供します。SupportAssist の使用を迅速に開始するには、「[SupportAssist のための OpenManage Essentials のセットアップ](#)」、「[SupportAssist のセットアップ](#)」の手順に従ってください。

## SupportAssist のための OpenManage Essentials のセットアップ

SupportAssist がサポートされているデバイスをリモートで監視し、お使いの環境にハードウェアの問題がある場合にサポートケースを自動で生成するには、OpenManage Essentials を次のようにセットアップする必要があります。

1. 管理サーバーに OpenManage Essentials バージョン 1.3 がインストールされていることを確認します。OpenManage Essentials のインストールについての情報は、[dell.com/OpenManageManuals](http://dell.com/OpenManageManuals) で『Dell OpenManage Essentials Version 1.3 User's Guide』（Dell OpenManage Essentials バージョン 1.3 ユーザーズガイド）を参照してください。
2. すべての管理下ノードで SNMP サービスを設定します。「[Windows での SNMP サービスの設定](#)」および「[Linux での SNMP サービスの設定](#)」を参照してください。  
 **メモ:** Microsoft Windows Server 2012 またはそれ以降を実行している管理ノードでは、SNMP サービスを設定する前に、SNMP ツールをインストールする必要があります。「[SNMP ツールのインストール](#)」を参照してください。
3. すべての管理下ノードで 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 のインストールについての情報は、[dell.com/OpenManageManuals](http://dell.com/OpenManageManuals) で『Dell OpenManage Server Administrator User's Guide』（OpenManage Server Administrator ユーザーズガイド）を参照してください。  
 **メモ:** Dell PowerEdge 第 12 世代サーバーは、OMSA がインストールされていない場合でも、iDRAC 経由で状態管理、アラート、および限定的なインベントリを提供します。
4. Windows Server 2008 を実行しているすべての管理下ノードで、ネットワーク検出が有効化されていることを確認します。「[ネットワーク検出の有効化 \(Windows Server 2008 のみ\)](#)」を参照してください。
5. OpenManage Essentials で検出して管理できるように、お使いの環境でサポートされている Dell デバイスを設定します。サポートされた Dell デバイスの設定方法については、[DellTechcenter.com/OME](http://DellTechcenter.com/OME) でテクニカルホワイトペーパー『Making My Environment Manageable for Dell OpenManage Essentials』（現在の環境を Dell OpenManage Essentials で管理できるようにする）を参照してください。

6. ファイアウォールの設定を検証して、次のポートが開いていることを確認します。
  - 管理サーバーでは、SNMP 用にポート 162、SSL 通信用および SupportAssist アップデート情報の取得用にポート 443。
  - 管理下ノードでは、SNMP 用にポート 161、OMSA 用にポート 1311。
7. OpenManage Essentials で、推奨されるプロトコルを使用してお使いの環境でサポートされているデバイスを検出し、インベントリします。デバイスの検出とインベントリについての情報は、[dell.com/OpenManageManuals](http://dell.com/OpenManageManuals) で『Dell OpenManage Essentials Version 1.3 User's Guide』（Dell OpenManage Essentials バージョン 1.3 ユーザーズガイド）を参照してください。

## Windows での SNMP サービスの設定

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** ダイアログボックスが表示されます。
4. **セキュリティ** タブをクリックして、次を実行します。
  -  **メモ:** セキュリティ タブが表示されない場合は、**サービス** ウィンドウを開き直してから再試行してください。
  - a) **認証トラップの送信** をクリアします。
  - b) **受け付けるコミュニティ名** で、**追加** をクリックします。  
**SNMP サービス設定** ダイアログボックスが表示されます。
  - c) **コミュニティの権利** リストで、**読み取り専用** を選択します。
  - d) **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。
  - e) **任意のホストから SNMP パケットを受け付ける** または **これらのホストから SNMP パケットを受け付ける** のいずれかを選択して、**追加** をクリックします。  
**SNMP サービス設定** ダイアログボックスが表示されます。
  - f) **ホスト名、IP または IPX アドレス** フィールドに OpenManage Essentials サーバー名または IP アドレスを入力し、**追加** をクリックします。
5. **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** ダイアログボックスが表示されます。
  - c) **ホスト名、IP または IPX アドレス** フィールドに OpenManage Essentials サーバー名またはアドレスを入力し、**追加** をクリックします。
6. **適用** をクリックします。
7. 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。
  -  **メモ:** SNMP トラップ送信用のデフォルトポートは 162 です。デフォルトポート以外のポートを使うように管理下ノードを設定するには、[dell.com/OpenManageManuals](http://dell.com/OpenManageManuals) にある『Dell OpenManage Essentials Version 1.3 User's Guide』（Dell OpenManage Essentials バージョン 1.3 ユーザーズガイド）の「デフォルト SNMP ポートの変更」を参照してください。

## Linux 上での SNMP サービスの設定

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** ファイル末尾の **Further Information** のすぐ前に、Open Manage Essentials コンソールの IP アドレスを `trapsink <OpenManage Essentials Console IP> <community string>` 形式 (たとえば、`trapsink 10.94.174.190 public`) で入力します。
6. SNMP サービスを起動します (`service snmpd restart`)。

## SNMP ツールのインストール (Windows Server 2012 以降)

Windows Server 2012 以降では、SNMP 設定オプションがデフォルトで無効になっています。**SNMP サービス** プロパティ ウィンドウに **セキュリティ** および **トラップ** タブを表示させるには、SNMP ツールをインストールする必要があります。

1. **サーバーマネージャ** を開きます。
2. **管理** → **役割と機能の追加** をクリックします。  
役割と機能の追加ウィザードが表示されます。
3. **サーバー選択** に移動するまで、**次へ** をクリックします。
4. **サーバープール** でローカルサーバーを宛先サーバーとして選択し、**次へ** をクリックします。
5. **機能** で、**リモートサーバー管理ツール** → **機能管理ツール** → **SNMP ツール** と選択して、**次へ** をクリックします。
6. **インストール** をクリックします。
7. コマンドプロンプトに `services.msc` と入力し、<Enter> を押して **サービス** ウィンドウを開きます。
8. **SNMP サービス** を右クリックし、**再起動** を選択します。
9. **サービス** ウィンドウを閉じます。
10. **サービス** ウィンドウを再度開いて、**SNMP サービス** を右クリックし、**プロパティ** をクリックします。
11. **SNMP サービス** プロパティ ウィンドウに **セキュリティ** および **トラップ** タブが表示されていることを確認します。

## ネットワークディレクトリの有効化 (Windows Server 2008 のみ)

Windows Server 2008 を実行しているすべての管理ノードでネットワーク検出を有効にして、管理サーバーがノードを検出できるようにします。

1. **スタート** → **コントロールパネル** → **ネットワークおよびインターネット** → **ネットワークおよび共有センター** → **共有の詳細設定の変更** をクリックします。
2. 該当するネットワークプロファイル (**ホーム**、**社内**、または **パブリック**) のドロップダウン矢印を選択します。
3. **ネットワーク検出** で、**ネットワーク検出をオンにする** を選択します。
4. **変更の保存** をクリックします。

# SupportAssist のセットアップ

お使いの環境で SupportAssist をセットアップするには、次の手順を実行します。

 **メモ:** SupportAssist のインストールおよび使用における前提条件と最小要件についての情報は、[dell.com/ServiceabilityTools](https://dell.com/ServiceabilityTools) にある『Dell SupportAssist Version 1.3 For Dell OpenManage Essentials User's Guide』（Dell OpenManage Essentials 向け Dell SupportAssist バージョン 1.3 ユーザーズガイド）を参照してください。

1. SupportAssist バージョン 1.3 が、OpenManage Essentials バージョン 1.3 を実行している管理サーバーにインストールされていることを確認します。
2. SupportAssist アプリケーションの登録が正常に完了したことを確認します。登録が正常に行われた場合：
  - プライマリ連絡先に、SupportAssist 登録確認電子メールが送信されます。
  - SupportAssist の [ヘルプ → バージョン情報](#) ウィンドウに、**クライアント ID** の値が表示されます。

登録に失敗すると、**初回セットアップ** ウィンドウにメッセージが表示されます。登録の失敗は、SupportAssist アプリケーションとデルがホストする SupportAssist サーバーとの通信に問題がある場合に発生します。通信問題を解決するには、「[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](#)」を参照してください。

3. SupportAssist アプリケーションが、デルがホストする SupportAssist サーバーと正常に通信できるかどうかを確認するために、接続性テストを実行します。「[SupportAssist 接続のテスト](#)」を参照してください。
4. 収集ツールのインストールを確認します。「[収集ツールのインストール確認](#)」を参照してください。
5. SupportAssist で、お使いの環境でサポートされている各デバイスタイプの管理者の資格情報を設定します。「[デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定](#)」を参照してください。
6. 環境内のデバイスが ProSupport Plus サービス契約の対象となっている場合は、システムログを定期的に収集するように SupportAssist を設定します。「[システムログの定期収集の設定](#)」を参照してください。
7. Dell Force 10 スイッチ/ルーターの監視のみ – OpenManage Essentials バージョン 1.2 で Force 10 スイッチ/ルーターを検出およびインベントリしており、その後 OpenManage Essentials バージョン 1.3 にアップグレードした場合は、OpenManage Essentials で Force 10 スイッチ/ルーターの再検出を行う必要があります。OpenManage Essentials でのデバイス検出についての情報は、[dell.com/OpenManageManuals](https://dell.com/OpenManageManuals) で『Dell OpenManage Essentials Version 1.3 User's Guide』（Dell OpenManage Essentials バージョン 1.3 ユーザーズガイド）を参照してください。
8. SupportAssist アプリケーションが正常にシステムログコレクションを生成し、デルにアップロードできることを検証します。「[システムログコレクションまたはアップロード設定の検証](#)」を参照してください。
9. 最新の SupportAssist および収集ツールアップデートが利用可能になるときに、それらを自動でダウンロードおよびインストールする場合は、自動アップデートを有効にします。「[自動アップデートの有効化](#)」を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist バージョン 1.1.1 では、PowerEdge VRTX デバイスが iDRAC 7 デバイスとして表示され、SupportAssist をバージョン 1.1.1 から 1.3 にアップグレードした後も、PowerEdge VRTX デバイスは引き続き iDRAC 7 デバイスとして表示されます。アップグレード後に PowerEdge VRTX が期待通りに表示されることを確実にするには、OpenManage Essentials で PowerEdge VRTX デバイスを削除してから、そのデバイスを再度検出します。

## 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 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管理サーバーが以下の宛先に接続できること。
  - <https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase> – SupportAssist サーバーのエンドポイント。管理サーバー上で、ウェブブラウザを使用して以下の場所にアクセスできるかどうかを確認します：  
<https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl>
  - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> – 診断テストの結果がアップロードされるファイルアップロードサーバー。[ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com) 上のサーバー証明書が有効かどうかを検証します。「[サーバー証明書の確認](#)」を参照してください。
  - <https://ftp.dell.com/> – ここから SupportAssist のアップデート情報を取得。管理サーバー上で、ウェブブラウザを使用して <https://ftp.dell.com/> にアクセスできることを確認します。
- 管理サーバー上で [ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com) と [ftp.dell.com](https://ftp.dell.com/) 用にポート 443 が開いているかどうかを確認。接続は、Telnet クライアントを使用してテストできます。たとえば、コマンド `ddldropbox.us.dell.com 443` を使用することができます。
- 管理サーバー上での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管理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している場合、SupportAssist でプロキシを設定します。プロキシを設定するには、**設定** → **プロキシ設定** とクリックして、プロキシの詳細を入力します。

 **メモ:** **設定** タブは、OpenManage Essentials の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみアクセス可能になります。

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。

### サーバー証明書の確認

Internet Explorer を使用して [ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com) 上のサーバー証明書を確認するには、次の手順を実行します。

1. <https://ddldropbox.us.dell.com> を開きます。  
**404- ファイルまたはディレクトリが見つかりません** エラーが表示される場合があります。
2. アドレスバーで **セキュリティ報告** アイコン 、次に **証明書の表示** をクリックします。  
**証明書** が表示されます。
3. **一般** タブで、証明書に有効な日付が表示されているかどうかを確認します。
4. **証明書パス** タブをクリックして、**GTE CyberTrust Global Root** 証明書がリストされているかどうかを確認します。

### SupportAssist 接続のテスト

接続性テストでは、SupportAssist アプリケーションとデルがホストする SupportAssist サーバーの間の通信をテストすることができます。

接続性をテストするには、次の手順を実行します。

 **メモ:** OpenManage Essentials の管理者、またはパワーユーザーのメンバーとしてログインしている場合にのみ、**接続性テスト** リンクが有効となります。

1. SupportAssist で、**ヘルプ** リンクの隣に表示されている **<ユーザー名>** 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。
2. **接続性テスト** ページで、**送信** をクリックします。  
SupportAssist サーバーが接続性テストを受信し、プライマリおよびセカンダリ（オプション）連絡先に接続性ステータスが記載されたサンプル電子メールを送信します。接続性ステータス電子メールを受信しなかった場合は、「[接続性テストの失敗](#)」を参照してください。

## 収集ツールのインストール確認

SupportAssist は、次の収集ツールを使用して環境内にある対応デバイスからシステムログコレクションを生成します。

- Dell System E-Support Tool (DSET)
- Dell Lasso

収集ツールは、SupportAssist のインストール後、バックグラウンドで自動的にダウンロードされ、インストールされます。システムログコレクションを正常に生成するには、収集ツールが SupportAssist との互換性があるバージョンである必要があります。

互換性のあるバージョンの収集ツールがインストールされているかどうかを確認するには、以下の手順を行います。

1. **コントロールパネル** に移動します。
2. **プログラム** → **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。
3. インストールされているアプリケーションのリストで、互換性のあるバージョンの DSET および Lasso がインストールされているかどうかを確認します。

 **メモ:** SupportAssist との互換性がある DSET および Lasso のバージョンについての情報は、[dell.com/ServiceabilityTools](https://dell.com/ServiceabilityTools) で、『Dell SupportAssist For Dell OpenManage Essentials Support Matrix』（Dell SupportAssist Dell OpenManage Essentials サポートマトリックス）または『Dell SupportAssist For Dell OpenManage Essentials Release Notes』（Dell SupportAssist For Dell OpenManage Essentials リリースノート）を参照してください。

収集ツールがインストールされていない場合は、 SupportAssist のヘッダーに表示される **アップデートが利用できます** リンクをクリックします。収集ツールがバックグラウンドでダウンロードされ、インストールされます。

 **メモ:**  **アップデートが利用できます** リンクは、OpenManage Essentials 管理者またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみ表示されます。

## デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定

SupportAssist はお使いの環境で適切な収集ツールを実行し、ハードウェア問題が検出されるときにシステムログコレクションを収集します。サポートされたデバイスで収集ツールを実行するには、管理下デバイスタイプごとに管理者資格情報を使って SupportAssist を設定する必要があります。

 **メモ:** 設定 タブは、OpenManage Essentials の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみアクセス可能になります。

 **メモ:** 対応デバイスの管理者資格情報が変更される時は常に、SupportAssist で **デフォルトデバイスタイプ資格情報** をアップデートする必要があります。その代わりに、無期限のサービスアカウントを作成し、SupportAssist でサービスアカウント資格情報を入力することもできます。

たとえば、管理対象の PowerEdge サーバーがドメインの一部である場合、ドメインコントローラにサービスアカウントを作成して、管理サーバーのローカル管理者グループにこのサービスアカウントを追加することができます。その後、SupportAssist の **デフォルトデバイスタイプ資格情報** ページでサービスアカウント資格情報を入力します。詳細については、[dell.com/SupportAssistGroup](http://dell.com/SupportAssistGroup) で『Managing Device Credentials in SupportAssist Using Service Account』（サービスアカウントを使用した SupportAssist でのデバイス資格情報の管理）テクニカルホワイトペーパーを参照してください。

1. 設定 タブをクリックします。
2. **デバイスタイプ資格情報の編集** で、**デバイスタイプ** と **資格情報タイプ** を選択します。
3. 選択した **デバイスタイプ** および **資格情報タイプ** の管理者資格情報 [ユーザー名、パスワード、パスワードの有効化 (Ethernet スイッチのみ)、および **コミュニティ文字列** (Dell EqualLogic ストレージアレイ および EqualLogic FluidFS NAS アプライアンスのみ)] に対応するフィールドに入力します。

 **メモ:** Windows ユーザー名は [ドメイン\ユーザー名] という形式にする必要があります。ローカルドメインを示すため、ピリオド [.] を使用することもできます。この規則は、Linux または ESX/ESXi 資格情報には該当しません。

 **メモ:** EqualLogic FluidFS NAS アプライアンスには、EqualLogic SAN 資格情報を入力する必要があります。

 **メモ:** Force10 および PowerConnect Ethernet スイッチでは、ドメイン名を指定する必要はありません。

Windows ユーザー名の例: .\Administrator; MyDomain\MyUsername

Linux または ESX/ESXi ユーザー名の例: Username

4. 各管理デバイスタイプについて **デフォルトデバイスタイプの資格情報** を設定するまで、ステップ 2~3 を繰り返します。
5. **変更の保存** をクリックします。

 **メモ:** デバイス用の資格情報が入力した **デフォルトデバイスタイプの資格情報** と異なる場合、その特定デバイスの資格情報を編集することができます。デバイスの資格情報を編集するには、**デバイス** タブでデバイスを選択し、**デバイス資格情報の編集** をクリックして、詳細を入力します。
6. SupportAssist が設定した **デバイスタイプ** および **資格情報タイプ** それぞれについてシステムログコレクションを生成し、デルにアップロードできることを確認します。「[システムログコレクションまたはアップロード設定の検証](#)」を参照してください。

## システムログの定期収集の設定

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サービスを最大限有効に活用するには、SupportAssist で各サポートされたデバイスタイプについて、定期的にシステムログを収集するように設定する必要があります。

 **メモ:** 設定 タブは、OpenManage Essentials の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみアクセス可能になります。

1. 設定 タブをクリックします。
2. プリファレンス をクリックします。  
電子メール設定、サポートコレクション、および メンテナンスモード ページが表示されます。
3. サポートコレクションで、スケジュールを有効にする が選択されていることを確認します。
4. システムログ をクリックします。  
システムログ ページが表示されます。
5. デバイス資格情報の編集 で、デバイスタイプ と 資格情報タイプ を選択します。
6. 選択した資格情報のタイプに応じた資格情報（ユーザー名、パスワード、パスワードの確認、および コミュニティ文字列）を入力します。詳細については、「[デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定](#)」を参照してください。
7. システムログコレクションスケジュールで、頻度 を設定して、日時の指定 で適切なフィールドを選択します。  
 **メモ:** 定期収集頻度の設定についての推奨事項に関しては、「[定期収集のスケジュールのためのネットワーク帯域幅消費と推奨事項](#)」を参照してください。
8. お使いの環境内にあるすべてのサポートされたデバイスタイプに対するシステムログの収集スケジュールが完了するまで、手順 5~7 を繰り返します。
9. 変更の保存 をクリックします。

#### 定期収集のスケジュールのためのネットワーク帯域幅消費と推奨事項

 **メモ:** 300 台未満のデバイスで構成される環境では、システムログコレクションのアップロードに消費されるネットワーク帯域幅は約 4 MB/秒です。

次の表は、75 パーセントのサーバーと、25 パーセントのスイッチおよびストレージデバイスで構成された環境における定期コレクションをスケジュールするためのネットワーク帯域幅消費と推奨事項を提供しています。また、推奨事項は SupportAssist のハードウェア、ソフトウェア、およびネットワーク要件に準拠していることを前提としています。

デバイスの合計数	コレクションをアップロードするために消費されたネットワーク帯域幅 (GB/月)	コレクションを生成するためにかった時間 (時間)	定期収集をスケジュールするための推奨事項
300 未満	16	20	毎週（夜間）
300 以上	7.2~47	22.5	EqualLogic および Force10 デバイス – 毎週（夜間） Dell PowerEdge および Dell PowerConnect デバイス – 毎月（各デバイスタイプによってその週の時間は異なる）

## システムログコレクションまたはアップロード設定の検証

SupportAssist がシステムログを生成してデルにアップロードするように正しく設定されていることを確認するには、次の手順を実行します。

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 でデバイスを選択します。  
 **メモ:** システムログを送信 リンクは、OpenManage Essentials 管理者またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみ有効化されます。  
システムログを送信 リンクが有効化されます。
3. システムログを送信 をクリックします。  
システムログコレクションのステータスが、**収集ステータス** の列に表示されます。
4. システムログコレクションのキューに他のデバイスを追加するには、**デバイスインベントリ** でそれぞれのデバイスを選択し、**システムログを送信** をクリックします。

SupportAssist が正常にシステムログコレクションを生成してデルにアップロードすることが可能になると、**収集ステータス** 列に **コレクションアップロード済み** が表示されます。システムログコレクションの生成とアップロードでの問題のトラブルシューティングについての情報は、「[収集の失敗](#)」または「[コレクションアップロードの失敗](#)」を参照してください。

## 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には、次の手順を実行します。

1.  **メモ:** **設定** タブは、OpenManage Essentials の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみアクセス可能になります。
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。  
自動アップデート、E-メール設定、サポートコレクション、およびメンテナンスモード ページが表示されます。
3. **自動アップデート** で、**自動アップデートの有効化** を選択します。
4. **変更の保存** をクリックします。

## トラブルシューティング

本項では、次の問題をトラブルシューティングするために必要な情報を提供します。

- [登録の失敗](#)
- [収集の失敗](#)
- [コレクションアップロードの失敗](#)
- [接続性テストの失敗](#)

## 登録の失敗

管理サーバーへの SupportAssist アプリケーションのインストール後、SupportAssist アプリケーションはデルがホストする SupportAssist サーバーへの登録を行います。登録が正常に行われた場合：

- 登録確認の電子メールがプライマリ連絡先に送信されます。
- SupportAssist の **ヘルプ → バージョン情報** ウィンドウに、**クライアント ID** の値が表示されます。

登録に失敗すると、**初回セットアップ** ウィンドウにメッセージが表示されます。登録の失敗は、SupportAssist アプリケーションとデルがホストする SupportAssist サーバーとの通信に問題がある場合に発生します。通信問題を解決するには、「[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](#)」を参照してください。

## 収集の失敗

SupportAssist から、特定のデバイスでの収集の問題を示す E メール通知を受信し、デバイスの **収集ステータス** に **実行失敗** と表示されます。

1. デバイスがネットワークに接続されているかどうかを確認します。
2. デバイス用に入力した資格情報を確認します。**設定 → システムログ** ページで管理者資格情報を入力する必要があります。詳細に関しては、「[デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定](#)」を参照してください。特定のデバイスの資格情報を編集したい場合は、**デバイス** タブでデバイスを選択し、**デバイス資格情報の編集** をクリックして詳細を入力します。
3. DNS がデバイスのホスト名で設定されていることを確認します。お使いの環境に DNS サーバーがない場合は、管理サーバーで、**C:\Windows\System32\drivers\etc** にあるホストファイルを IP アドレスと対応するホストネームでアップデートします。

## コレクションアップロードの失敗

特定デバイスのコレクションのアップロードに問題があることを示す SupportAssist 電子メール通知を受信し、デバイスの **コレクションステータス** に **コレクションのアップロード失敗** というメッセージが表示された場合は、次の手順を実行します。

1. SupportAssist がインストールされている管理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。
2. SupportAssist がインストールされている管理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している場合、SupportAssist でプロキシを設定するようにしてください。プロキシを設定するには、**設定 → プロキシ設定** とクリックして、プロキシの詳細を入力します。
3. 接続性テストを実行して、テストが正常に終了することを確認します。「[SupportAssist 接続のテスト](#)」を参照してください。
4. SupportAssist アプリケーションが SupportAssist サーバーと正常に通信できることを確認します。「[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](#)」を参照してください。

問題解決後、デバイスの新しいコレクションを手動でデルにアップロードします。コレクションを手動でアップロードするには、「[システムログの手動送信](#)」を参照してください。

## システムログの手動送信

システムログを手動で送信するには、次の手順を実行します。

 **メモ: システムログを送信** オプションは、OpenManage Essentials の管理者、またはパワーユーザーグループのメンバーとしてログインしている場合にのみ有効化されます。

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 が表示されます。
2. デバイスインベントリ 表でデバイスを選択します。  
システムログを送信 リンクが有効化されます。
3. システムログを送信 をクリックします。  
デバイスインベントリ の **収集ステータス** 列に、システムログの収集とアップロードのステータスが表示されます。

## 接続性テストの失敗

接続性テストは次の原因によって失敗する可能性があります。

- プロキシ設定 – お使いのネットワークが、ウェブブラウザトラフィックをプロキシサーバー経由でパスすることを必要とする場合、SupportAssist でプロキシが有効化され、設定されていることを確認してください。
- SSL 接続失敗 – プロキシ設定は正しく設定されているが、接続性テストに失敗するという場合は、SSL 接続が失敗している可能性があります。

SSL 接続の失敗がある場合、必要なルート証明書をインストールする必要があります。SSL 接続失敗を識別して解決するには、「[SSL 識別の失敗](#)」と「[ルート証明書のインストール](#)」を参照してください。

### SSL 接続失敗の識別

SSL 接続失敗は、ルート証明書発行機関である GTE CyberTrust Global Root からの必要な証明書がシステムにインストールされていないときに発生する場合があります。すべての Dell 証明書は、この証明機関から発行されます。

Internet Explorer に証明書がインストールされているかどうかを検証するには、次の手順を実行します。

1. ツール → インターネットオプション をクリックします。  
インターネットオプション ダイアログボックスが表示されます。
2. コンテンツ タブをクリックしてから、**証明書** をクリックします。  
証明書 ダイアログボックスが表示されます。
3. **信頼されたルート証明機関** タブをクリックします。
4. スクロールして、**GTE CyberTrust Global Root** が発行先および発行者列にリストされていることを確認します。

**GTE CyberTrust Global Root** がリストされていない場合は、必要な証明書をインストールする必要があります。「[ルート証明書のエクスポート](#)」および「[ルート証明書のインストール](#)」を参照してください。

### ルート証明書のエクスポート

ルート証明書をエクスポートするには、次を実行します。

1. Internet Explorer で、**https://dell.com** にアクセスします。
2. **証明書エラー: ナビゲーションはブロックされました** ページが表示される場合は、このサイトの閲覧を続行する (推奨されません) をクリックします。
3. **セキュリティで保護された web ページコンテンツのみを表示しますか?** のプロンプトで、**はい** をクリックします。

4. アドレスバーで**セキュリティ報告** アイコン  をクリックします。
5. **証明書**の表示 をクリックします。  
証明書 ウィンドウが表示されます。
6. **詳細** をクリックします。
7. **ファイルにコピー** をクリックします。  
証明書の**エクスポートウィザード**が表示されます。
8. **次へ** をクリックします。
9. **エクスポートファイルの形式** ページで、**次へ** をクリックします。
10. **エクスポートするファイル** ページで、**参照** をクリックします。  
名前を付けて保存 ウィンドウが表示されます。
11. 証明書ファイルを保存する場所に移動します。
12. ファイル名を入力し、**保存** をクリックします。
13. **エクスポートファイルの形式** ページで、**次へ** をクリックします。
14. **完了** をクリックします。  
エクスポートのステータスが表示されます。
15. **OK** をクリックします。

#### ルート証明書のインストール

作業を開始する前に、以下を確認してください。

- SupportAssist がインストールされているユーザーアカウントを使用してログインしている。
- 管理者権限がある。
- SupportAssist サービスが実行されている。
- 証明書ファイルをエクスポートしました。「[ルート証明書のエクスポート](#)」を参照してください。

ルート証明書をインストールするには、以下を実行します。

1. **スタート** → **ファイル名を指定して実行** をクリックします。  
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. **開く** ボックスに、mmc と入力し、**OK** をクリックします。  
コンソール 1 - [コンソールルート] ウィンドウが表示されます。
3. **ファイル** → **スナップインの追加と削除** をクリックします。  
スナップインの追加と削除 ダイアログボックスが表示されます。
4. **使用可能なスナップイン** で、**証明書** を選択してから **追加 >** をクリックします。  
証明書スナップイン ダイアログボックスが表示されます。
5. **マイユーザーアカウント** が選択されていることを確認してから、**終了** をクリックします。
6. **スナップインの追加と削除** ダイアログボックスで、**追加 >** をクリックします。  
証明書スナップイン ダイアログボックスが表示されます。
7. **コンピュータ アカウント** を選択して **次へ** をクリックします。  
コンピュータの選択 ダイアログが表示されます。
8. **ローカルコンピュータ** : (このコンソールが実行されているコンピュータ) が選択されていることを確認してから、**終了** をクリックします。
9. **スナップインの追加と削除** ダイアログボックスで、**OK** をクリックします。
10. **コンソールルート** で、**証明書 - 現行ユーザー** をクリックします。

11. 信頼されたルート証明機関 → すべてのタスク → インポートと右クリックします。  
証明書のインポートウィザードが表示されます。
12. 次へ をクリックします。  
アップロードするファイルの選択 ダイアログボックスが表示されます。
13. エクスポートした証明書ファイルを参照して選択し、次へ をクリックします。  
証明書ストア 画面が表示されます。
14. 次へ をクリックします。
15. 終了 をクリックします。
16. 右クリックして、中間証明機関 → すべてのタスク → インポートを選択します。  
証明書のインポートウィザードが表示されます。
17. エクスポートした証明書ファイルを参照して選択し、次へ をクリックします。  
証明書ストア 画面が表示されます。
18. 次へ をクリックします。
19. 終了 をクリックします。
20. コンソールルートで、証明書（ローカルコンピュータ） をクリックします。
21. 手順 11～19 を実行してルート証明書をインストールします。