

# Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0

## ユーザーズガイド



# 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。

**著作権 © 2014 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 - 12

Rev. A00

# 目次

<b>1 概要</b> .....	<b>7</b>
SupportAssist の仕組み.....	7
Dell サービス契約で使用できる SupportAssist 機能.....	8
SupportAssist によって収集されるデータ.....	9
イベントストーム処理.....	9
<b>2 SupportAssist をお使いになる前に</b> .....	<b>11</b>
基本セットアップ.....	11
詳細セットアップ.....	11
SupportAssist の試用.....	11
SupportAssist インストールパッケージのダウンロード.....	12
SupportAssist インストールの最小要件.....	12
ハードウェア要件.....	12
ソフトウェア要件.....	13
ネットワーク要件.....	13
SupportAssist のインストール.....	14
SupportAssist のセットアップ.....	15
SupportAssist ユーザーインターフェイスを開く.....	17
SupportAssist へのログオン.....	18
SupportAssist からのログアウト.....	18
<b>3 監視するデバイスの追加</b> .....	<b>19</b>
デバイスの追加（エージェントベースの監視）.....	19
アラート（SNMP トラップ）送信先の設定.....	21
デバイスの追加（エージェントレス監視）.....	24
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.....	25
<b>4 ケースとデバイスの表示</b> .....	<b>27</b>
ケースの表示.....	27
デバイスインベントリの表示.....	27
表示されたデータのフィルタ処理.....	28
データフィルタのクリア.....	28
表示されたデータの並べ替え.....	28
<b>5 メンテナンスモードについて</b> .....	<b>29</b>
グローバルレベルのメンテナンスモード.....	29
デバイスレベルのメンテナンスモード.....	29
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.....	30

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.....	30
<b>6 SupportAssist 機能の維持.....</b>	<b>32</b>
デバイス資格情報の編集.....	32
OMSA のインストールまたはアップグレード.....	33
連絡先情報の表示とアップデート.....	33
プロキシサーバーの設定.....	34
接続性テスト.....	35
接続性ステータスの表示.....	35
接続性テストの実施.....	35
自動アップデート.....	35
自動アップデートの有効化.....	36
デバイスの削除.....	37
<b>7 電子メール通知の設定.....</b>	<b>38</b>
電子メール通知の設定.....	38
SMTP サーバーの設定.....	39
<b>8 データ収集の設定.....</b>	<b>40</b>
システム情報の自動収集の有効化または無効化.....	40
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.....	41
システム情報の定期収集スケジュールのカスタマイズ.....	41
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.....	42
システム情報収集のフィルタ.....	43
<b>9 収集されたデータとログファイルへのアクセス.....</b>	<b>45</b>
収集されたシステム情報へのアクセスと表示.....	45
ログへのアクセスと表示.....	45
<b>10 その他の役立つ情報.....</b>	<b>47</b>
システム情報の手動送信.....	47
SupportAssist のユーザーグループ.....	47
OMSA のインストールまたはアップグレードのサポート.....	48
システム情報の収集のためのデフォルトスケジュール.....	49
電子メール通知のタイプ.....	49
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.....	51
サーバー証明書の確認.....	52
SupportAssist コンポーネントのインストールの検証.....	52
文脈依存のヘルプへのアクセス.....	52
SupportAssist 製品情報の表示.....	52
SupportAssist のアンインストール.....	53
Dell PowerEdge サーバー世代の特定.....	53

既知の問題.....	54
<b>11</b> <b>トラブルシューティング.....</b>	<b>55</b>
SupportAssist のインストール.....	55
SupportAssist 登録.....	55
SupportAssist ユーザーインターフェースを開く.....	55
SupportAssist へのログオン.....	56
デバイスを追加できない.....	56
OMSA がインストールされていない.....	57
OMSA の新しいバージョンが使用可能.....	57
デバイス設定が OMSA をサポートしていない.....	58
OMSA をインストールできない.....	58
OMSA バージョンを検証できない.....	59
サポートされていないオペレーティングシステム.....	59
予期しないエラーが発生した.....	59
デバイスに到達できない.....	61
Enterprise ライセンスが必要.....	61
認証に失敗した.....	61
システム情報を収集できない.....	62
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る.....	63
デルアップロードサーバーに到達できない.....	63
システム情報の送信がタイムアウトした.....	63
SupportAssist コンポーネントを使用できない.....	63
メンテナンスモード.....	64
自動アップデート.....	64
デバイス資格情報を編集できない.....	64
ケースの自動作成.....	65
スケジュールされたタスク.....	65
SupportAssist サービス.....	65
その他のサービス.....	66
WMI サービス.....	66
SSH サービス.....	66
セキュリティ.....	67
SSL 接続失敗のトラブルシューティング.....	67
ルート証明書のエクスポート.....	67
ルート証明書のインストール.....	68
<b>12</b> <b>付録 (エラーコード) .....</b>	<b>70</b>
<b>13</b> <b>Dell SupportAssist のユーザーインターフェース.....</b>	<b>76</b>
セットアップウィザード.....	77
ようこそ.....	77

プロキシ設定.....	77
登録.....	77
概要.....	78
ログイン.....	78
ケース.....	78
デバイスインベントリ.....	79
デバイスの追加.....	82
設定.....	82
システムログ.....	83
プロキシ設定.....	83
プリファランス.....	84
連絡先情報.....	85
SMTP 設定.....	86
接続性テスト.....	87
<b>14 関連文書およびリソース.....</b>	<b>89</b>
SupportAssist Community.....	89
デルのリモートコンサルティングサービス.....	89
デルサポートサイトからの文書へのアクセス.....	90
デルへのお問い合わせ.....	90

## 概要

Dell SupportAssist for Servers は、Dell サーバー内のハードウェア問題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。問題が検知されると、SupportAssist がデルテクニカルサポートとのサポートケースを自動的に開始すると共に、ユーザーに電子メール通知を送信します。問題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、デルにセキュアに送信されます。収集されたデータは、デル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、問題を解決するためのデルテクニカルサポートからのプロアクティブな連絡も含まれます。

SupportAssist のインストールおよび使用は必須ではありませんが、導入するとお客様のニーズに合わせてサポート、製品、サービスを改善できます。

 **メモ:** 監視対象の Dell サーバーでサポートされる 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、「[SupportAssist 機能と Dell サービス契約](#)」を参照してください。

サーバー用の SupportAssist バージョン 1.0 は、Dell の第 9～13 世代の PowerEdge サーバーに対する自動サポート機能を提供します。SupportAssist は、Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) を経由した第 12 および 13 世代の Dell PowerEdge サーバーの監視もサポートしています。

 **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。

 **メモ:** サーバー用の SupportAssist バージョン 1.0 は、最大 20 台の Dell サーバーの監視をサポートします。対応サーバーモデルの一覧については、[dell.com/ServiceabilityTools](http://dell.com/ServiceabilityTools) で『Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0 サポートマトリックス) を参照してください。

### 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](#)

## 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、問題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、デルテクニカルサポート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](https://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。

## 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 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バイスでも潜在的なハードウェア問題を検出し、電子メール通知を自動的に送信しますが、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。

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
潜在的なハードウェア問題のプロアクティブな検出	SupportAssist は、監視対象デバイスでのハードウェアイベントについてのアラートを受信し、そのイベントが潜在的なハードウェア問題につながるかどうかをプロアクティブに判断します。	✓	✓	✓
自動データ収集	問題のトラブルシューティングに必要なデータがデバイスから自動的に収集され、Dell にセキュアに送信されます。	✓	✓	✓
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、一次および二次 SupportAssist 連絡先に自動的に送信されます。	✓	✓	✓
サポートケースの自動作成	監視対象デバイスから重大なアラートを受信した場合、アラート情報は Dell にセキュアに送信され、サービス要求が自動的に作成されます。	✗	✓	✓
デルテクニカルサポートからのプロアクティブな連絡	デル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	収集されたデータの調査に基づいて、デルテクニカルサポート担当者が問題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上で、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	✗	✗	✓

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
	タイプなファームウェア推奨、およびその他レポートによって、保守された状態の環境設定に対する見解を提供します。			

## 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、次のデータカテゴリが含まれます。

- **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。
- **ネットワーク ID 情報** – コンピュータ名、ドメインネーム、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へのアクセスと表示](#)」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 5 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:** 収集されたデータの一部の社内ネットワーク外への送信が会社のセキュリティポリシーによって制限される場合、監視対象デバイスから収集されたデータをフィルタするように SupportAssist を設定することができます。収集されたデータのフィルタ処理についての情報は、「[システム情報収集のフィルタ](#)」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。

## 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 つ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、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。

## SupportAssist をお使いになる前に

SupportAssist は、Microsoft Windows または Linux を実行している Dell PowerEdge サーバーに、自動サポート機能を提供します。SupportAssist を使用して、1つ、または複数のサーバーを監視することができます。本章には、SupportAssist を使用したデバイスの監視を開始するために必要な情報が提供されています。

### 基本セットアップ

基本セットアップでは、SupportAssist がインストールされているデバイスを監視するために SupportAssist を有効化します。監視するデバイスが1つのみの場合は、基本セットアップを完了する必要があります。これには、SupportAssist のインストールと登録が含まれます。

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最小要件を確認します。「[SupportAssist インストールの最小要件](#)」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 セットアップウィザードの手順を完了します。「[SupportAssist の設定](#)」を参照してください。
5. (オプション) 2 台目の SupportAssist の連絡先を含めるには、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。

### 詳細セットアップ

詳細セットアップでは、複数デバイスを監視するように SupportAssist を有効化し、これには SupportAssist で監視する各デバイスの追加も含まれます。

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 で監視したいサーバーを追加します。「[監視するデバイスの追加](#)」を参照してください。
3. サーバーのホスト名または IP アドレスの入力によって追加した各デバイスが、アラートを転送するように設定されていることを確認します。「[アラート \(SNMP トラップ\) 送信先の設定](#)」を参照してください。
4. (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。

### SupportAssist の試用

セキュリティおよび SupportAssist が収集す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 を試用することができます。SupportAssist はデフォルトで、定期的に、またはサ

ポートケース作成時にも、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セキュアにデルに送信されます。SupportAssist が監視対象デバイスから収集するデータの詳細については、「[SupportAssist によって収集されたデータ](#)」を参照してください。

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の情報は、「[収集されたシステム情報へのアクセスと表示](#)」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。

- 監視対象デバイスから、特定の個人識別可能情報 (PII) を収集しないようにすることができます。「[システム情報収集のフィルタ](#)」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、問題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/SupportAssistGroup](https://Dell.com/SupportAssistGroup) にアクセスします。  
SupportAssist のコミュニティページが表示されます。
2. ダウンロードのセクションで、該当する **ダウンロード** ボタンをクリックします。  
デルの [ドライバの詳細](#) ページが表示されます。
3. **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 **ダウンロード** リンクをクリックします。

## SupportAssist インストールの最小要件

SupportAssist は、次の項で指定された最小要件を満たしている Dell PowerEdge サーバーにインストールすることができます。

### ハードウェア要件

ハードウェア	要件
タイプ	Dell PowerEdge サーバー (第 9~13 世代)
プロセッサ	2 コア (2 GHz)
メモリ (RAM)	4 GB

ハードウェア	要件
ハードドライブ  <b>メモ:</b> 定期的な間隔でシステム情報を収集するように SupportAssist が設定されている場合、追加のハードドライブ容量が必要となります。必要なハードドライブ容量は、10 MB x 管理対象デバイス数で算出できます。	SupportAssist がインストールされている C:\ ドライブまたはパーティションに 8 GB の空き容量がある。  <b>メモ:</b> 必要なハードドライブ容量は、監視対象デバイスの数によって異なる場合があります。

## ソフトウェア要件

- オペレーティングシステム – SupportAssist をインストールするサーバーでは、次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。
  -  **メモ:** SupportAssist は、64 ビット オペレーティングシステムにのみインストールできます。
  -  **メモ:** SupportAssist のインストールは、ドメインコントローラではサポートされていません。
    - 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
- ウェブブラウザ – 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 8、9、10、または 11
    - Mozilla Firefox 22 または 23

## 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ーが、デルによってホストされる SupportAssist サーバーと 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。
- SupportAssist がインストールされているサーバーが以下の接続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です。
  - <https://ddldropbox.us.dell.com/upload.ashx/> - 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://ftp.dell.com/> – 新しい SupportAssist リリース情報を取得します。
  - <https://downloads.dell.com/> – Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のダウンロード用です。
-  **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 サーバー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、SupportAssist がインストールされたサーバーで開く必要があるポートの一覧を示します。

ポート	使用状況
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。
9090	SupportAssist がインストールされているシステムから SupportAssist を開くためのポート。
162	監視対象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。
27015	転送されたアラートを受信するためポート。
443	Secure Socket Layer (SSL) 通信、および SupportAssist アップデート情報を検証するためのポート。

## SupportAssist のインストール

SupportAssist をインストールすると、Dell PowerEdge サーバーを監視し、監視対象サーバーで問題が発生した時のサポートケースの作成を自動化することができます。

### 前提条件

- 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 インストールの最小限の要件を満たしていることを確認します。「[SupportAssist インストールの最小要件](#)」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特権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:** 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 設定ウィザード** 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 のセットアップ

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 への初回ログオ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

1. 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。

2. **プロキシ設定** ページが表示される場合：

- a. **サーバーアドレス** フィールドに、プロキシサーバー IP アドレスまたはホスト名を入力します。
- b. **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。
- c. プロキシサーバーに接続するためにユーザー名とパスワードが必要な場合は、**認証を必須にする** を選択します。
- d. 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。
- e. **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。
- **電子メールアドレス** – name@company.com 形式で電子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の情報は、「[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. 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. 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。

- 監視するデバイスからシステム情報を収集するために必要な SupportAssist コンポーネントをホストサーバーにダウンロードおよびインストールします。コンポーネントがサーバーにすでにインストールされている場合は、SupportAssist との互換性があるバージョンに移行されることがあります。
- SupportAssist は、ホストサーバーに 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。ホストサーバーは、**デバイスインベントリ** ページに  **OMSA のインストール** 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、ステータスが  **OK** に変わります。
  - 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、ホストサーバーが **デバイスインベントリ** ページに  **OK** ステータスでリストされます。

 **注意: SupportAssist は、OMSA なしでホストサーバーを監視することはできません。**

- ✎ **メモ:** SupportAssist 推奨の OMSA バージョンは、PowerEdge サーバーの世代とサーバー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 の推奨バージョンについての情報は、[Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools) の『Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0 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

- 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) 一次および二次 SupportAssist 連絡先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 ユーザーインターフェイスを開く

SupportAssist ユーザーインターフェイスは、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の場合：
  - 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：**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 – 左下隅にマウスポインタを移動し **起動** アイコンをクリックします。**起動** 画面で、**SupportAssist** のタイルをクリックします。
  - ウェブブラウザを開き、アドレスを次の形式で入力します：`http://localhost:9090/SupportAssist/resx/login.jsp`。
- リモートシステムでウェブブラウザを開き、`https://<SupportAssist/resx/login がインストールされたサーバーの IP アドレスまたはホスト名>:2607/SupportAssist/resx/login.jsp` の形式でアドレスを入力します (例：`https://10.25.35.1:2607/SupportAssist/resx/login.jsp`)。
  - 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** ウィンドウ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 へのログオン

- 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** または **SupportAssistUsers** ユーザーグループのいずれかのメンバーであるユーザーアカウントのユーザー名とパスワードを指定する必要があります。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\ユーザー名として機能します] 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。
- 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

- マウスポインタを、SupportAssist ヘッダ領域の右上に表示されている、現在ログイン中の **ユーザー名** の位置に動かします。  
**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。
- 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、問題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、次のいずれか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。

- **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がサポートされるのは、デルの第 12 および第 13 世代の PowerEdge サーバーのみです。

-  **メモ:** エージェントベースの監視はより多くの機能を提供し、潜在的なハードウェア障害のより包括的な検出を可能にします。

## デバイスの追加 (エージェントベースの監視)

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受信とシステム情報収集が可能になります。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には、SupportAssist にデバイスの詳細を入力する必要があります。デバイスを追加すると、SupportAssist は自動的に OMSA がデバイスにインストールされているかどうかを検証します。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は、SupportAssist によって、OMSA 推奨バージョンをデバイスに自動でダウンロードし、インストールすることができます。

### 前提条件

- SupportAssist には、**SupportAssistAdmins** グループのメンバーとしてログインするようにしてください。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。
- 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)。
- OMSA 通信のために、デバイスでポート 1311 が開いている。
- 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](http://Dell.com/OpenManageManuals) で『Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide』(Dell OpenManage Server Administrator インストールガイド) 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. **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、それを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、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、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)
    - ルート、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使用している場合)。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、そのユーザーがルートグループに追加されていることを確認します。ルートグループにユーザーを追加するには、sudoers ファイルに次を含めます。  
  

```
%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL – ルートグループ内のすべてのユーザーに許可を提供
<User> ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL – 指定したユーザーのみに許可を提供
```
  -  **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。  
デバイスの検出中、SupportAssist は推奨バージョンの OMSA がデバイスにインストールされていることを自動的に検証します。
  - 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である場合、**OMSA バージョンチェック** ウィンドウが表示され、SupportAssist によるデバイスへの推奨バージョン OMSA のダウンロードとインストールを希望するかどうかを確認するように尋ねます。
    -  **メモ:** SupportAssist 推奨の OMSA バージョンは、PowerEdge サーバーの世代とサーバー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 の推奨バージョンについての情報は、[Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools) の『Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0 サポートマトリックス) を参照してください。
  - OMSA の推奨バージョンがすでにデバイスにインストールされている場合、**追加されたデバイス** ウィンドウが表示されます。
5. **OMSA バージョンチェック** ウィンドウが表示された場合は、次の手順を実行します。

- バックグラウンドで OMSA をダウンロードしてインストールすることを SupportAssist に許可する場合は、**はい** をクリックします。
- OMSA を後でインストールまたはアップグレードする場合は、**いいえ** をクリックします。

追加されたデバイス ウィンドウが表示されます。

#### 6. 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。

- 後で OMSA をインストールまたはアップグレードする場合は、デバイスに  **OMSA のインストール** ステータスが表示されます。OMSA のインストールまたはアップグレードの完了後、ステータスが  **OK** に変わります。
- OMSA をインストールまたはアップグレードしない場合は、デバイスにそれぞれ  **OMSA がインストール** されていません または  **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ます。
- OMSA の推奨バージョンがすでにインストールされている場合は、デバイスに  **OK** ステータスが表示されます。

 **注意:** OMSA がないと、SupportAssist はデバイスを監視することはできません。

 **メモ:** OMSA のインストールまたはアップグレード中に問題が発生した場合は、**デバイスインベントリ** ページにデバイスの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。

#### 次の手順

デバイスを追加した後、アラート (SNMP トラップ) を SupportAssist がインストールされたサーバーに転送するようにデバイスを設定します。アラート転送先の設定方法に関しては、「[アラート \(SNMP トラップ\) 送信先の設定](#)」を参照してください。

 **注意:** デバイスでアラートを転送するよう設定しない場合、SupportAssist はデバイスからアラートを受信しません。結果として、SupportAssist は、デバイスで問題が発生してもサポートケースを自動的には作成しません。

 **メモ:** OMSA の推奨バージョンがすでにデバイスにインストールされていると考えられる場合でも、デバイスでアラートを転送するよう設定してください。

#### 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

SupportAssist でデバイスのエージェントベースの監視を行うには、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監視対象デバイスを設定する必要があります。SupportAssist はデバイスからアラートを受け取り、そのアラートを処理して、アラートが新規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のアップデートするために十分であるかどうかを判断します。SupportAssist インストールフォルダには、監視対象デバイスでアラート送信先を設定するために使用できる 2 つのスクリプトファイル (Microsoft Windows と Linux 用) が含まれています。必要に応じて、手動でアラート通知先を設定することもできます。この後の項では、スクリプトファイル、または手動方法のいずれかを使用した SNMP トラップ送信先の設定に必要な情報を説明します。

-  **メモ:** SupportAssist は、インストールされているサーバーのアラート送信先を自動で設定します。アラート送信先の設定が必要となるのは、エージェントベースの監視用に SupportAssist に追加したデバイスのみです。

#### 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 2011
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2

#### 手順

- SupportAssist がインストールされているサーバーで、**C:\Program Files(x 86)\Dell\SupportAssist\scripts** フォルダを参照します。
- 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。
- デバイスで実行中のオペレーティングシステムに基づいて、次のいずれかを実行します。
  - Windows Server 2012 の場合 – **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 – **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。
- 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、次のコマンドを入力します:  
`Set-ExecutionPolicy RemoteSigned` または `Set-ExecutionPolicy AllSigned` 。

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)

次の手順を実行して、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ことができます。

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** ダイアログボックスが表示されます。
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** 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、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 がデバイスにインストールされていることを確認してください。Net-SNMP のダウンロードとインストールについての情報は、[net-snmp.org](http://net-snmp.org) を参照してください。
- 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 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 7.0 (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)

#### 手順

1. SupportAssist がインストールされているサーバーで、**C:\Program Files(x 86)\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)

次の手順を実行して、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ことができます。

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** ファイルの末尾、**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)

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。

#### 前提条件

- **SupportAssistAdmins** ユーザーグループのメンバーとしてログオンしていることを確認します。SupportAssist ユーザーグループについての情報は、「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」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 サーバーであることを確認してください。PowerEdge サーバー世代の特定方法についての情報は、「[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。
- 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/esmanuals](#) 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。

#### 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 へのログオン、および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、オペレーター、読み取り専用権限が必須です。
4. **追加** をクリックします。  
追加したデバイスは、**デバイスインベントリ** ページにリストされます。デバイス追加のために iDRAC 管理者またはオペレータ資格情報を入力した場合は、SupportAssist インストールされたサーバーにアラート（SNMP トラップ）を転送するように、SupportAssist が iDRAC を自動で設定します。

#### 次の手順

デバイス追加のために読み取り専用資格情報を入力した、または SupportAssist がアラート（SNMP トラップ）を転送するように iDRAC を設定できない場合は、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、iDRAC を手動で設定する必要があります。

#### 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、次の手順を実行することができます。

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** → **SNMP と電子メールの設定** と移動します。
3. **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。
4. **送信先アドレス** フィールドに、SupportAssist がインストールされたサーバーの IP アドレスを入力します。
5. iDRAC SNMP コミュニティの文字列、および SNMP アラートのポート番号を入力します。  
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。宛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は Public です。

6. **適用** をクリックします。

アラート送信先が設定されます。

7. **SNMP トラップフォーマット** セクションで、トラップ送信先へのトラップの送信に **SNMP v1** を選択して、**適用** をクリックします。

 **メモ:** SupportAssist は SNMP v1 トラップのみをサポートします。

SNMP トラップフォーマットが設定されます。

 **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://www.dell.com/support/manuals) 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には、自動作成されたケースと、監視のために追加されたデバイスが表示されます。希望に応じて、表示されたデータをフィルタしたり、並べ替えることができます。

### ケースの表示

ケースを表示するには、SupportAssist ユーザーインターフェースの **ケース** タブをクリックします。レポートの下に、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、進捗状況インジケータが表示される場合があります。

 **メモ:** デフォルトで、ケースリストは **開始日** の降順で並べられます。

 **メモ:** SupportAssist インストールの前に開始されたサポートケース、およびデルテクニカルサポートに問い合わせることによって開始されたケースは、**ケース** レポートに表示されません。

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、次の状況下のみで更新されます。

- **ケース** ページを開いたとき。
- ケース ページで  **ケース** ページの **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更新したとき。

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** レポートに現在の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関しては、「[ケースリスト](#)」を参照してください。

### 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の **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関しては、「[デバイスインベントリ](#)」を参照してください。

## 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、列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は、使用可能なデータのすべてを表示するためにクリアすることができます。

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。

## 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を理解して使用するために必要な情報を説明しています。

### 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

ペ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** ユーザーインターフェイスに表示します。30 分後、デバイスは自動的にメンテナンスモードから解除され、SupportAssist はデバイスの通常のアラート処理を再開することができます。必要に応じて、手動でメンテナンスモードを有効にし、問題を解決するまでデバイスをメンテナンスモードのままにしておくことができます。また、30 分経過する前にデバイスを自動メンテナンスモードから解除することも可能です。デバイスレベルのメンテナンスモードを無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。

 **メモ:** デバイスレベルの自動メンテナンスモードについての電子メール通知は、SMTP サーバー（電子メールサーバー）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。

- **デバイスレベルの手動メンテナンスモード** – デバイスにおける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には、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次停止されます。

### 前提条件

SupportAssist には、**SupportAssistAdmins** グループのメンバーとしてログインするようにしてください。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。

### 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 **ケース生成アクティビティを一時停止する (例えば、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て、メンテナンスモードステータスを切り替えます。
  - このオプションを選択した場合、SupportAssist がグローバルレベルのメンテナンスモードになります。
  - このチェックボックスの選択を解除すると、SupportAssist はグローバルレベルのメンテナンスモードではなくなります。
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

SupportAssist には、**SupportAssistAdmins** グループのメンバーとしてログインするようにしてください。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。

### 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** をクリックして、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** ページに表示されます。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は **デバイスインベントリ** ページに表示されません。

## 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。「[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。
- 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。
- 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、デバイスへのログオン、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 でデバイスの資格情報もアップデートする必要があります。

### 前提条件

SupportAssist には、**SupportAssistAdmins** グループのメンバーとしてログインするようにしてください。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。

### 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** ダイアログボックスが既存のユーザー名とパスワードと共に表示されます。

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。

## OMSA のインストールまたはアップグレード

### 前提条件

SupportAssist には、**SupportAssistAdmins** グループのメンバーとしてログインするようにしてください。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。

### 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、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** 列に適切なメッセージが表示されます。推奨バージョンの OMSA をインストールするには、**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。



**メモ:** SupportAssist 推奨の OMSA バージョンは、PowerEdge サーバーの世代とサーバー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 の推奨バージョンについての情報は、[Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools) の『Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0 サポートマトリックス）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. 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。
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。

## 連絡先情報の表示とアップデート

一次連絡先詳細をアップデートすると共に、二次連絡先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

SupportAssist には、**SupportAssistAdmins** グループのメンバーとしてログインするようにしてください。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。

### 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. 以下のフィールドで必要な変更を行います。
    - **名** – 名には、文字、引用符 [ ' ], ピリオド [ . ], スペースを使用でき、50 文字を超えることはできません。
    - **姓** – 姓には、文字、引用符 [ ' ], ピリオド [ . ], スペースを使用でき、50 文字を超えることはできません。
    - **電話番号** – 123-456-7890 形式、または 123-456-7890 x 123 形式（内線番号を含む）。10 文字から 50 文字までにする必要があります。
    - **代替電話番号** – オプション。形式と文字数制限は 電話番号 と同じです。
    - **電子メールアドレス** – name@company.com 形式で電子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。
    - **国** – 国を選択します。
  5. **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、プロキシを設定する必要があります。また、プロキシサーバーの設定が変更される場合は、常に 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

SupportAssist には、**SupportAssistAdmins** グループのメンバーとしてログインするようにしてください。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。

### 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) 認証プロトコルのみをサポートします。
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. プロキシサーバーに接続するの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、次の情報を該当するフィールドに入力します。
  - **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** – ユーザーパスワードには、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。

### 関連リンク

## 接続性テスト

接続性テスト ページでは、以下の依存リソースへの SupportAssist の接続ステータスをテスト、確認することができます。

- 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 ファイル転送プロトコル (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

デフォルトでは、SupportAssist は毎日午後 11 時 (管理サーバー時間) 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** 列にその結果を表示します。依存リソースへの接続に問題がある場合、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:** ステータス電子メールが送信されるのは、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

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。

**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問題解決手順を表示することができます。

### 接続性テストの実施

1. 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。  
**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。

## 自動アップデート

 **メモ:** SupportAssist が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化することが推奨されます。

自動アップデート機能は、有効化によって、アップデートが使用可能になるときに SupportAssist および関連する収集コンポーネントの自動アップデートが行われることを確実にすることができます。SupportAssist

アプリケーションは、デフォルトで毎週月曜日の午前 11 時（SupportAssist がインストールされているサーバーの日付と時刻）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。
- アップデートが使用可能で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 をクリックして、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 チェックボックスを選択して **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。

 **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、またはアップデート処理中にエラーが発生する場合、**アップデートが使用可能です** 通知が SupportAssist ヘッダーに表示されます。**アップデートが使用可能です** 通知をクリックして、後ほど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、アップデートが成功したことを知らせるメッセージが表示されます。最新アップデートと拡張機能を表示および使用するには、SupportAssist インタフェースを更新する必要があります。

SupportAssist アップデートに関する情報は、`C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\logs` にあるログファイルに記録されます。

 **メモ:** 自動アップデートを無効にする場合は、[Dell.com/SupportAssistGroup](http://Dell.com/SupportAssistGroup) から最新のアップデートを手動でダウンロードして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、アップデートが使用可能になるときに SupportAssist の自動アップデートが行われることを確実にすることができます。

### 前提条件

SupportAssist には、**SupportAssistAdmins** グループのメンバーとしてログインするようにしてください。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。

### 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. **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

デバイスを監視したくない、またはその他の理由のために、SupportAssist からデバイスを削除することができます。デバイスの削除は SupportAssist ユーザーインターフェースからデバイスを削除するだけで、デバイスの機能には影響しません。

### 前提条件

SupportAssist には、**SupportAssistAdmins** グループのメンバーとしてログインするようにしてください。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。

### 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 ダイアログボックスが表示されます。
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。

## 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

SupportAssist には、**SupportAssistAdmins** グループのメンバーとしてログインするようにしてください。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。

### 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、**電子メール通知** 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. 受信する電子メール通知の言語を設定するには、**希望の電子メール言語** リストから言語を選択します。

 **メモ:** **希望の電子メール言語** 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

SupportAssist には、**SupportAssistAdmins** グループのメンバーとしてログインするようにしてください。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。

## 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。
- 電子メール通知をセキュアソケットレイヤ（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. **通知電子メールの有効化** 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** — 電子メールサーバーの名前または 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、**認証を必須にする** を選択します。
6. それぞれのフィールドに以下の情報を入力します。
  - **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** — ユーザーパスワードには、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。
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。「[システム情報の自動収集を有効または無効にする](#)」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コレクションのフィルタ。「[システム情報収集コレクションのフィルタ](#)」を参照してください。

## 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

SupportAssist には、**SupportAssistAdmins** グループのメンバーとしてログインするようにしてください。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。

### 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 Dell にセキュアに送信します。必要な場合は、希望に応じて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. **サポート収集** で **新規サポートケースの生成時にログコレクションを自動的に開始する** オプションを選択またはクリアして、システム情報の自動収集を切り替えます。
  - このオプションを選択すると、システム情報の自動収集が有効になります。
  - このオプションをクリアすると、システム情報の自動収集が無効になります。

 **メモ:** 新規サポートケースの生成時にログコレクションを自動的に開始する オプションはデフォルトで選択されています。

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

SupportAssist には、**SupportAssistAdmins** グループのメンバーとしてログインするようにしてください。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。

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、希望に応じて全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または無効にすることができます。

 **メモ:** 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化されます。SupportAssist で特定のデバイスタイプのシステム情報を収集したくない場合は、**システムログ** タブ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。詳細は、「[特定デバイスタイプ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。

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. サポートコレクションで、**システムログコレクションスケジュールの有効化** オプションを選択またはクリアして、システム情報収集のスケジュールを切り替えます。
  - このオプションを選択すると、システム情報収集のスケジュールが有効になります。
  - このオプションをクリアすると、システム情報収集のスケジュールが無効になります。

 **メモ:** デフォルトで、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

- SupportAssist には、**SupportAssistAdmins** グループのメンバーとしてログインするようにしてください。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。
- 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 **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、Dell 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、希望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。

#### 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. リストから **資格情報タイプ** を選択します。  
次のオプションがあります。
  - **Windows**
  - **Linux**
  - **iDRAC**
3. システムログコレクションスケジュールで、**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

[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

SupportAssist には、**SupportAssistAdmins** グループのメンバーとしてログインするようにしてください。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。

#### 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、安全にデルに送信します。必要に応じて、希望する特定の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。例えば、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. スケジュールを無効化する **資格情報タイプ** を選択します。
3. システムログ収集のスケジュールのセクションで、**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。

## システム情報収集のフィルタ

### 前提条件

SupportAssist には、**SupportAssistAdmins** グループのメンバーとしてログインするようにしてください。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。

### 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個人識別可能情報 (PII) が含まれます。ほとんどの場合、問題の正しい診断には、このデータの全部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特定の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、SupportAssist を設定して、当該データをデルに送信しないようフィルタすることができます。

次は、デバイスからシステム情報を収集するときにフィルタできるネットワーク ID 情報のリストです。

- 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

 **メモ: ネットワーク ID 情報を Dell に送信する** オプションの選択をクリアすると、社内ネットワークに関するデータの一部分が Dell 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デル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 サービス契約対象である場合、ネットワーク ID 情報を Dell に送信する** 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. システムログ収集の詳細 で、**ネットワーク ID 情報を Dell に送信する** オプションを解除します。  
 **メモ:** デフォルトでは **ネットワーク ID 情報を Dell に送信する** 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](#)

# 収集されたデータとログファイルへのアクセス

収集されたシステム情報とログファイルは、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。収集されたシステム情報とログファイルには、アクセスして表示することができます。

## 収集されたシステム情報へのアクセスと表示

SupportAssist によってサポートケースが作成されると、問題のトラブルシューティングに必要なシステム情報が自動収集され、デルテクニカルサポートに送信されます。また、収集されたシステム情報は圧縮され、SupportAssist がインストールされたサーバーの `C:\Program Files(x 86)\Dell\SupportAssist\reports\Dset` に保存されます。

ファイル名には、デバイスの IP アドレス、Dell サービスタグ、およびファイルが作成された日時が含まれます。例えば、以下のようになります。

- `DSET_Report_for[192.168.1.254_SvcTag_AL12G26_2014-10-07T132648].zip`
- `Periodic_DSET_Report_for[192.168.1.254_SvcTag_AL12G26_2014-10-07T132648].zip`

レポートファイルは、パスワード `dell` (すべて小文字) で暗号化されます。レポート情報は、ウェブブラウザを使用して `dsetreport.hta` ファイルを開くと表示できます。

 **メモ:** レポートは、デルテクニカルサポートに要求された場合のみ開くようにしてください。レポートは、未解決のサポートケースがない限り、検討されません。

## ログへのアクセスと表示

SupportAssist は、Windows イベントとログメッセージを次の 2 つの場所に保管します。

- Windows イベントログ
- インストールログフォルダ (`C:\Program Files(x 86)\Dell\SupportAssist\logs`)。

新しいログは、システムで設定されたタイムゾーンに従って毎日午後 11:59 に作成され、ログフォルダに保存されます。`application.log` 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は、ログが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.20141126`

- **application.log.20141127.zip**
- **application.log.20141128.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。

SupportAssist インストールフォルダでは、一日につき 1 つのログファイルを表示することができます。現行のログファイルは **application.log** という名前で、OFF および ALL の特別値を伴った **log4j.xml** ファイルの FATAL、ERROR、WARN、INFO、および DEBUG 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 (x86)\Dell\SupportAssist\config** 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。

## 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。

### 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

SupportAssist には、**SupportAssistAdmins** グループのメンバーとしてログインするようにしてください。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。

#### 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 **ステータス** 列に、システム情報の収集とアップロードのステータスが表示されます。

## 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を維持します。

- **SupportAssistAdmins**
- **SupportAssistUsers**

SupportAssist のインストール後、デフォルトで、Microsoft Windows のメンバーは、以下が実行されます。

- ローカル管理者グループが、**SupportAssistAdmins** グループに追加される
- ユーザーグループが、**SupportAssistUsers** グループに追加される

システムでの管理者権限を持っている場合は、ユーザーアカウントへ付与したい権限に基づき、ユーザーアカウントを適切な SupportAssist ユーザーグループに追加することができます。次の表は、SupportAssist ユーザーグループの権限の比較を示しています。

権限	SupportAssistAdmins	SupportAssistUsers
ケースの表示	✓	✓
デバイスインベントリの表示	✓	✓
接続テストの実行	✓	✓
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	✓	✗
手動でシステム情報を送信	✓	✗
SupportAssist の表示および設定	✓	✗
自動アップデートの実行	✓	✗
SupportAssist のアンインストール	✓	✗

## OMSA のインストールまたはアップグレードのサポート

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、SupportAssist は Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) エージェントが監視対象デバイスにインストールされており、実行中であ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 では、OMSA のインストールとアップグレードを行うことができます（この操作が監視対象デバイスでサポートされている場合）。OMSA に関する詳細は、[Delltechcenter.com/OMSA](http://Delltechcenter.com/OMSA) にアクセスしてください。

エージェントベースの監視のため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検証します。

 **メモ:** SupportAssist 推奨の OMSA バージョンは、PowerEdge サーバーの世代とサーバー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 の推奨バージョンについての情報は、[Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools) の『Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0 サポートマトリックス）を参照してください。

- 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** が表示されます。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** オプションを使用します。

- 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 バージョン  $n$  への直接アップグレードは、2 バージョン前 ( $n-2$ ) の OMSA からのみサポートされています。直接アップグレードがサポートされていない場合、デバイスに手動でダウンロードして OMSA をアップグレードしてください。例えばデバイスに OMSA バージョン 7.0 がすでにインストールされており、OMSA の推奨バージョンが 7.4 の場合は、OMSA バージョン 7.0 から 7.2 に手動でアップグレードした後で、OMSA バージョン 7.2 から 7.4 にアップグレードします。

 **メモ:** ダウンロードされた OMSA のパッケージは、SupportAssist の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。この場合、SupportAssist は、すでにダウンロードされたバージョンを使用して、デバイスでの 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。

## 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。

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

## 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。

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
登録確認とよろこそ電子メール	<b>Dell SupportAssist セットアップ ウィザード</b> の <b>登録</b> 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、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。	デルがホストする SupportAssist サーバー
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ーの日付と時刻)。  <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ーの日時)。問題のあるデバイス数が 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含まれます。問題があるデバイスが 10 台以上ある場合は、電子メールには問題の概要のみが表示されます。	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> 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。	

 **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://api.dell.com/support/case/v2/WebCase> – SupportAssist サーバーのエンドポイント。SupportAssist がインストールされているサーバーでウェブブラウザを使用して、<https://api.dell.com/support/case/v2/WebCase?wsdl> にアクセスできるかどうかを確認します。
  - <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です。
  - <https://downloads.dell.com/> – Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のダウンロード用。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、[ddldropbox.us.dell.com](https://ddldropbox.us.dell.com/)、[ftp.dell.com](https://ftp.dell.com/)、および [downloads.dell.com](https://downloads.dell.com/) 用にポート 443 が開いているかどうかを確認します。接続は、Telnet クライアントを使用してテストすることができます。たとえば、次のコマンド `ddldropbox.us.dell.com 443` を入力します。
  - <https://ftp.dell.com/> – SupportAssist の新規リリース情報の取得用。SupportAssist がインストールされているサーバー上でウェブブラウザを使用して、<https://ftp.dell.com/> にアクセスできるかどうかを確認します。
- [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確認します。詳細については、「[サーバー証明書の確認](#)」を参照してください。
- 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 のアンインストール

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 - 左下角にマウスポインタを移動させて、**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。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 – 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。

## 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。

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
第 9 世代	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900 Power Edge 6950
第 10 世代	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600 PowerEdge R300 Power Edge T105
第 11 世代	PowerEdge yx1x	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
第 12 世代	PowerEdge yx2x	PowerEdge M620

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
		PowerEdge R620 PowerEdge T620
第 13 世代	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。

## 既知の問題

サーバー用 Dell SupportAssist における既知の問題には、次のようなものがあります。

問題	回避策
デバイスのエラーまたは警告ステータスが手動で解決された場合、 <b>デバイスインベントリ</b> ページに表示されたデバイスのステータスが変更されない。例えば、OMSA がデバイスにインストールされていないときに、デバイスにログオンして推奨バージョンの OMSA を手動でインストールすると、デバイスのステータスが自動的にアップデートされません。	<b>デバイスインベントリ</b> ページでデバイスを選択し、 <b>システム情報の送信</b> をクリックします。ユーザーインターフェースに正しいステータスが表示されます。
SupportAssist のアンインストール中に表示されるコメントフィールドで、<Enter> キーを押しても新規行は開始されない。	新しい行を開始するには、<Ctrl><Enter> を押しします。
SupportAssist がインストールされたサーバーのカレンダーを特定の英語以外の形式 (例: タイ) に変更すると、SupportAssist の <b>ステータス</b> 列に誤った日付が表示される場合がある。	英語形式を使用するようにカレンダーを再設定します。
連絡先情報の編集後、 <b>連絡先情報</b> ページで <b>一次</b> または <b>二次</b> のいずれかを選択しても変更内容が保存されていない。	連絡先情報の編集後に <b>適用</b> をクリックしてから、希望に基づいて <b>一次</b> または <b>二次</b> を選択します。

## 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。

- インストーラパッケージを右クリックし、**管理者として実行** を選択してインストールを開始する。
- 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 セットアップウィザード が登録を完了できない場合は、適切なエラーメッセージが表示されます。SupportAssist の登録に問題が発生した場合には、次を実行します。

- 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://api.dell.com/support/case/v2/WebCase> 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。「[接続性テストの実行](#)」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、登録しなおします。
- 登録要求がタイムアウトした場合もあります。しばらくしてから、登録を再試行してください。

### 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。「[DellSupportAssist サービス](#)」を参照してください。

- **application.log** にあるログファイル **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\logs** 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 へのログオン

SupportAssist へのログオン中に問題が発生した場合は、次の手順を実行します。

- ログオ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確認します。
  - 管理者としてコマンドプロンプトを開き、次のコマンド: `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 SupportAssist ユーザーグループのひとつに追加します。
  - 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。

- デバイスマodelがサポートされていることを確認します。対応デバイスマodelの完全なリストについては、[dell.com/ServiceabilityTools](http://dell.com/ServiceabilityTools) で『Dell SupportAssist Version 1.0 for Services Support Matrix』（サービス向け Dell SupportAssist バージョン 1.0 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てください。
- サーバー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：
  - 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。
  - 問題が解決しない場合は、[Microsoft.com](https://www.microsoft.com) で「User Account Control and WMI」（ユーザーアカウント制御と WMI）の「Handling Remote Connections Under UAC」（UAC 使用中のリモート接続の操作）の項を参照してください。
- サーバー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：
  - 入力した資格情報に、デバイスのルート、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する場合は、そのユーザーがルートグループに追加されていることを確認します。ルートグループにユーザーを追加するには、sudoers ファイルに次を追加します。
 

```
%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - ルートグループ内のすべてのユーザーに許可を提供
<User> ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - 指定したユーザーのみに許可を提供
```
  - 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/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。

## OMSA がインストールされていない

デバイスに  **OMSA がインストールされていません** ステータスが表示された場合は、次を実行してください。

- **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、デバイスにログオンして、デバイスに推奨バージョンの OMSA を手動でインストールします。OMSA の推奨バージョンについての情報は、[Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/ServiceabilityTools) の『Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0 サポートマトリックス）を参照してください。

## OMSA の新しいバージョンが使用可能

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た場合は、次を実行してください。

- **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、デバイスにログオンして、デバイスに推奨バージョンの OMSA を手動でインストールします。OMSA の推奨バージョンについての情報は、[Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/ServiceabilityTools) の『Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0 サポートマトリックス）を参照してください。

Servers Support Matrix』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0 サポートマトリックス) を参照してください。

## デバイス設定が OMSA をサポートしていない

**A**  デバイス設定は OMSA をサポートしていません ステータスは、SupportAssist がエージェントベースの監視方法でデバイスからのアラートを受信できないことを示します。デバイスがデルの第 12 または第 13 世代の PowerEdge サーバーである場合は、次の手順を実行することができます。

 **メモ:** PowerEdge サーバーの世代特定方法についての情報は、「[PowerEdge サーバー世代の特定](#)」を参照してください。

1. 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。
2. iDRAC の詳細情報を入力してデバイスを追加します。「[デバイスの追加 \(エージェントレスメソッド\)](#)」を参照してください。

## OMSA をインストールできない

SupportAssist がデバイスに OMSA をインストール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：
  - 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、デバイスのルート、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する場合は、そのユーザーがルートグループに追加されていることを確認します。ルートグループにユーザーを追加するには、**sudoers** ファイルに次を追加します。

```
%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - ルートグループ内のすべてのユーザーに許可を提供
<User> ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - 指定したユーザーのみに許可を提供
```
  - 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、デバイスにログオンして、デバイスに推奨バージョンの OMSA を手動でインストールします。OMSA の推奨バージョンについての情報は、[Dell.com/ServiceabilityTools](#) の『Dell SupportAssist Version 1.0 for

Servers Support Matrix』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0 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、デバイスにログオンして、デバイスに推奨バージョンの OMSA を手動でインストールします。OMSA の推奨バージョンについての情報は、[Dell.com/ServiceabilityTools](#) の『Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0 サポートマトリックス) を参照してください。

## サポートされていないオペレーティングシステム

-  **サポートされていないオペレーティングシステム** ステータスは、SupportAssist がエージェントベースの監視方法でデバイスからのアラートを受信できないことを示します。デバイスがデルの第 12 または第 13 世代の PowerEdge サーバーである場合は、次の手順を実行することができます。

1. **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。
2. 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。
3. iDRAC の詳細情報を入力してデバイスを追加します。「[デバイスの追加 \(エージェントレスメソッド\)](#)」を参照してください。

## 予期しないエラーが発生した

-  **予期しないエラーが発生しました** ステータスは、技術的な問題が原因で OMSA のインストール中、またはデバイスからのシステム情報の収集中に表示される場合があります。

OMSA のインストールまたはアップグレード中に問題が発生した場合は、次のいずれかを試行することができます。

- 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：
  - 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、デバイスのルート、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する場合は、そのユーザーがルートグループに追加されていることを確認します。ルートグループにユーザーを追加するには、**sudoers** ファイルに次を追加します。
 

```
%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - ルートグループ内のすべてのユーザーに許可を提供
<User> ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - 指定したユーザーのみに許可を提供
```
  - 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](http://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、デバイスにログオンして、デバイスに推奨バージョンの OMSA を手動でインストールします。OMSA の推奨バージョンについての情報は、[Dell.com/ServiceabilityTools](http://Dell.com/ServiceabilityTools) の『*Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix*』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0 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。

デバイスからのシステム情報の収集中に問題が発生した場合は、次のいずれかを試行することができます。

- **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。
- サーバー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：
  - 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。
- サーバー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：
  - 入力した資格情報に、デバイスのルート、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する場合は、そのユーザーがルートグループに追加されていることを確認します。ルートグループにユーザーを追加するには、**sudoers** ファイルに次を追加します。

```
%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - ルートグループ内のすべてのユーザーに許可を提供
<User> ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - 指定したユーザーのみに許可を提供
```

- 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](https://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。

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。

**予期しないエラーが発生しました** ステータス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。

## デバイスに到達できない

デバイスに  **サポートされていないオペレーティングシステム** ステータスが表示された場合は、次を実行してください。

- **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ようにするため、デバイスを追加するときは、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が推奨されます。

## Enterprise ライセンスが必要

デバイスに  **Enterprise ライセンスが必要です** ステータスは、デバイスの iDRAC に Enterprise ライセンスが確実にインストールされているようにするためのものです。Enterprise 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](https://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。

## 認証に失敗した

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、次を実行してください。

- **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。

- サーバー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：
  - 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。
  - 問題が解決しない場合は、[Microsoft.com](https://www.microsoft.com) で「User Account Control and WMI」（ユーザーアカウント制御と WMI）の「Handling Remote Connections Under UAC」（UAC 使用中のリモート接続の操作）の項を参照してください。
- サーバー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：
  - 入力した資格情報に、デバイスのルート、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する場合は、そのユーザーがルートグループに追加されていることを確認します。ルートグループにユーザーを追加するには、sudoers ファイルに次を追加します。
 

```
%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - ルートグループ内のすべてのユーザーに許可を提供
<User> ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - 指定したユーザーのみに許可を提供
```
  - 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）。

## システム情報を収集できない

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た場合は、次を実行してください。

- **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。
- サーバー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：
  - 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。
- サーバー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：
  - 入力した資格情報に、デバイスのルート、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する場合は、そのユーザーがルートグループに追加されていることを確認します。ルートグループにユーザーを追加するには、sudoers ファイルに次を追加します。
 

```
%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - ルートグループ内のすべてのユーザーに許可を提供
<User> ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - 指定したユーザーのみに許可を提供
```
  - 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](https://www.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。

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る

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。SupportAssist のインストールと使用に必要な最小ハードドライブ容量は、8 GB です。

## デルアップロードサーバーに到達できない

デバイスに  デルアップロードサーバーに到達できません ステータスが表示された場合は、次を実行します。

- 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。
- 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。

## システム情報の送信がタイムアウトした

デバイスに  システム情報の送信がタイムアウトしました ステータスが表示された場合は、次を実行してください。

- 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。

## SupportAssist コンポーネントを使用できない

デバイスが  SupportAssist コンポーネントを使用できません ステータスを表示する場合は、次を実行します。

 **メモ:** SupportAssist は、インストールされているサーバーに必要なコンポーネントがインストールされていることを定期的に確認します。コンポーネントがインストールされていない場合、SupportAssist はそのコンポーネントを自動的にダウンロードし、インストールします。

- SupportAssist がインストールされたサーバーに、SupportAssist コンポーネントがインストールされていることを確認します。「[SupportAssist コンポーネントのインストールの検証](#)」を参照してください。
- SupportAssist コンポーネントの自動インストールが正常に行われなかった場合、Dell System E-Support Tool (DSET) の適切なバージョンを手動でダウンロードしてインストールします。DSET は、[Dell.com/support/tools](https://Dell.com/support/tools) からダウンロードできます。

## 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.  **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：

- 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。
- 入力したデバイス資格情報（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。
  - 問題が解決しない場合は、[Microsoft.com](https://Microsoft.com) で「User Account Control and WMI」（ユーザーアカウント制御と WMI）の「Handling Remote Connections Under UAC」（UAC 使用中のリモート接続の操作）の項を参照してください。
- 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、デバイスのルート、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する場合は、そのユーザーがルートグループに追加されていることを確認します。ルートグループにユーザーを追加するには、sudoers ファイルに次を追加します。

%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - ルートグループ内のすべてのユーザーに許可を提供  
<User> ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL - 指定したユーザーのみに許可を提供

- 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)。

## 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。
- SupportAssist がインストールされたサーバーで **Dell SupportAssist Trap Listener** サービスを再起動します。「[SupportAssist サービス](#)」を参照してください。
- **Dell SupportAssist Trap Listener** サービスが実行され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。
- **application.log** にある **C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\logs** 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接続されない、または適切に応答していないと考えられる場合は、次の手順を実行して SupportAssist Windows サービスが実行されていることを確認します。

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. **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** と **Dell SupportAssist Trap Listener** のステータスが **実行中**であることを確認します。
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。
5. 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、最近のログファイル (**application.txt**) 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、ユーザーインターフェースの開始エラーと考えられる問題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。

6. 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。この問題が発生した場合は、**application.txt** ファイル（通常、**C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\logs** にあります）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、デル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、データアップデートが行われないという場合は、SupportAssist アプリケーションがサーバーに対して不明な ID でそれ自体を識別している可能性があります。この問題が発生した場合は、**application.txt** ログファイル（通常、**C:\Program Files (x86)\Dell\SupportAssist\logs** にあります）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。

## その他のサービス

デバイスを追加し、そのデバイス上で他の操作を実行するには、SupportAssist は次のサービスがデバイスにインストールされ、実行されていることを必要とします。

- 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** 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. **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、右クリックで **Windows Management Instrumentation → 開始** と選択します。

### 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のデバイスの選択後も **資格情報の編集** または **システム情報の送信** リンクが無効のままになっている場合は、**SupportAssistAdmins** グループのメンバーとしてログオンしていることを確認してください。

## SSL 接続失敗のトラブルシューティング

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。

### 手順

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。

### 次の手順

**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

Dell.com からのルート証明書をエクスポートするには、次の手順を実行することができます。

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. 終了 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

SupportAssist がインストールされたサーバーにルート証明書をインストールするには、次の手順を実行することができます。

### 前提条件

- 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オンしていることを確認します。
- 管理者権限があることを確認します。
- SupportAssist サービスが実行されていることを確認します。
- 証明書ファイルをエクスポートしたことを確認します。「[ルート証明書のエクスポート](#)」を参照してください。

### このタスクについて

SSL 接続問題を解決するには、現在のユーザーおよびローカルコンピュータの適切なフォルダに、以下のルート証明書をインストールする必要があります。

証明書ファイル	インストールフォルダ
Dell_Inc_Enterprise_Issuing_CA1.cer Dell_Inc_Enterprise_CA.cer	Intermediate Certification Authorities
GTE_CyberTrust Global Root.cer	Trusted Root Certification Authorities

### 手順

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** 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. **名前** ボックスに、mmc と入力し、**OK** をクリックします。  
**Console 1 - [Console Root]** (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中のコンピュータ)** 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. 右クリックして、**信頼されたルート証明機関** → **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。
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. 証明書ファイルのロケーションを選択し、証明書ファイルを選択してから、**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. 3つすべての証明書ファイルがインポートされるまで、上記のステップ 11~15 を繰り返します。
17. 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。
18. 3つすべての証明書ファイルがインポートされるまで、上記のステップ 12~15 を繰り返します。
19. 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。
20. 右クリックして、**信頼されたルート証明機関** → **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。
21. 3つすべての証明書ファイルがインポートされるまで、上記のステップ 12~15 を繰り返します。
22. 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。
23. 3つすべての証明書ファイルがインポートされるまで、上記のステップ 12~15 を繰り返します。

## 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。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
1000_1 1000_2	<デバイス名> からのシステム情報の収集中に、予期しないエラーが発生しました。	問題が解決しない場合は、サポートのため、デルテクニカルサポートにお問い合わせください。予期しないエラーの詳細については、「 <a href="#">予期しないエラーが発生した</a> 」を参照してください。
1000_3	SupportAssist で <デバイス名> との通信に問題が生じています。	デバイスが SupportAssist がインストールされているホストから到達可能であること、およびデバイスのポート 22、23、80、135、443、1311、2463、および 5989 が開いていることを確認してください。この問題を解決する方法については、「 <a href="#">デバイスに接続できない</a> 」を参照してください。
1000_4	iDRAC に Enterprise ライセンスがないため、SupportAssist は <デバイス名> からシステム情報を収集できません。	Enterprise ライセンスの購入とアップグレードについての情報は、 <a href="http://Dell.com/ESMmanuals">Dell.com/ESMmanuals</a> で『iDRAC User's Guide』(iDRAC ユーザーズガイド) を参照してください。
1000_5 1000_7 1000_40	SupportAssist は、<デバイス名> にログオンしてシステム情報を収集することができませんでした。	SupportAssist 内のこのデバイスのユーザー名とパスワードをアップデートして、リモートデバイスでユーザー権限を確認してください。
1000_6 1000_8 1000_9	SupportAssist は <デバイス名> からシステム情報を収集できません。	次を確認します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>SupportAssist のデバイスに管理者資格情報を入力する。</li> <li>iDRAC ファームウェアがアップデートされている。(該当する場合)</li> </ul>
1000_10 1000_11	SupportAssist は <デバイス名> と通信できなくなりました。	WMI サービスに問題が発生している (Windows デバイスの場合)、または SupportAssist がインストールされたホストからポートにアクセスできなくなっています。このエラーの詳細については、「 <a href="#">その他のサービス</a> 」を参照してください。
1000_12 1000_14	<デバイス名> からのシステム情報の収集中に、予期しないエラーが発生しました。	問題が解決しない場合は、サポートのため、デル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
1000_18 1000_19 1000_41 1000_42		さい。このエラーの詳細については、「 <a href="#">予期しないエラーが発生した</a> 」を参照してください。
1000_13	SupportAssist は<デバイス名> からシステム情報を収集できません。これは、SupportAssist がインストールされているホストの C: ドライブ上の使用可能な容量が少なくなっているためです。	SupportAssist 環境に対するハードディスク容量要件についての情報は、「 <a href="#">SupportAssist のインストールのための最小要件</a> 」を参照してください。
1000_20 1000_21 1000_23 1000_24 1000_25 1000_26 1000_28	SupportAssist は、<デバイス名> からシステム情報ファイルを送信できません。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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ることを確認してください。</li> <li>• デバイスを選択して、システム情報の送信をクリックします。</li> </ul> <p>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。</p>
1000_22	SupportAssist は<デバイス名> からシステム情報を送信できません。これは、システム情報のファイルサイズが、あらかじめ定義されたアップロードファイルのサイズ制限を超過しているためです。	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。
1000_27	<デバイス名> からシステム情報ファイル送信するために許可されている時間を超過しています。この問題は通常、送信先サーバーへの接続の中断によるものです。	システム情報を手動で生成して送信するには、デバイスを選択し、システム情報の送信をクリックします。インターネット接続の検証方法については、「 <a href="#">接続性テスト</a> 」を参照してください。
1000_29	SupportAssist は、<デバイス名> からシステム情報ファイルを送信できません。	プロキシサーバーが到達可能であることを確認します。プロキシサーバーへの接続の検証に関する詳細は、「 <a href="#">接続性テスト</a> 」を参照してください。
1000_30	プロキシサーバーとの通信に使用されている認証プロトコルがサポートされていません。SupportAssist では、Basic と NTLM メソッドがサポートされています。プロキシサーバーが認証試行を拒否しています。	SupportAssist によって使用されているメソッドをプロキシが許可するかどうかを検証してください。プロキシ設定の詳細については、「 <a href="#">プロキシサーバーの設定</a> 」を参照してください。
1000_31	SupportAssist はプロキシサーバーにログオンできません。	SupportAssist でプロキシサーバーのユーザー名とパスワードをアップデートしてください。プロキシサーバーへの接続の検証に関する詳細は、「 <a href="#">接続性テスト</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
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/アップグレードをクリックします。</li> <li>• OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨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 1.0 for Servers Support Matrix』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0 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、デル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てください。</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 のインストールをクリックします。</li> </ol> <p>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。</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 のインストールをクリックします。</li> <li>• OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨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 1.0 for Servers Support Matrix』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0 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、デル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。	コントロールパネルから、SupportAssist インストールの修復を試みます。問題が解決しない場合は、サポートのため、デル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
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>• 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 のインストールをクリックします。</li> <li>• OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨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 1.0 for Servers Support Matrix』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0 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、デル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 3000_56 3000_61	<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、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。</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 → OMSA のインストールをクリックします。</li> <li>• OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨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 1.0 for Servers Support Matrix』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0 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、デル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	<device name> 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	<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 のインストールをクリックします。</li> </ul>

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
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 3000_54 3000_55 3000_57 3000_58 3000_59		<ul style="list-style-type: none"> <li>OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨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 1.0 for Servers Support Matrix』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0 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、デルテクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
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 → OMSA のインストールをクリックします。</li> <li>OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨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 1.0 for Servers Support Matrix』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0 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、デル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_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>• <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> をクリックします。</li> <li>• OMSA の 推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨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 1.0 for Servers Support Matrix』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0 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、デル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確認してください。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> をクリックします。問題が解決されない場合は、サポートのため、デルテクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
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。	<p>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。</p>
4000_501	SupportAssist のコンポーネントが利用できません。	<p>問題が解決しない場合は、トラブルシューティングのためにログファイルが必要となる場合があります。サポートのため、デルテクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
4000_502	SupportAssist は、このデバイスで SNMP トラップを設定できません。	<p>SNMP を手動で設定するには、「<a href="#">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設定</a>」を参照してください。</p>

## 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は、インターフェース内の移動に使用できるリンクが表示されます。次の表は、表示されるリンクの一覧です。

リンク	説明
SupportAssist コミュニティ	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	<p>リンク上にマウスポインタを置いて、次のオプションを含むドロップダウンを表示します。</p> <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	<p>現在ログインしているユーザー名を表示します。ユーザー名リンク上にマウスポインタを置いて、次のリンクを表示するドロップダウンを表示します。</p> <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>ログアウト – SupportAssist からログアウトできます。</li> </ul> <p> <b>メモ:</b> 接続性テストのリンクは、SupportAssistAdmins 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です。</p>
 アップデートが利用できます	<p>以下の状況下で、SupportAssist ヘッダ領域に表示されます。</p> <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 → 自動アップデートの有効化オプションを選択しておらず、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> <p> <b>メモ:</b> 利用可能なアップデートのリンクは、SupportAssistAdmins 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です。</p>

SupportAssist の起動時には、デフォルトで **ケース** タブが表示されます。**デバイス** タブは追加された対応デバイスを表示します。**設定** タブでは SupportAssist を設定することができます。

 **メモ:** SupportAssistAdmins 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 **設定** タブへのアクセスが可能です。

### 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](#)

## 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](#)  
[概要](#)  
[SupportAssist のセットアップ](#)

### 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。

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。
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。
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。

フィールド	説明
会社情報	
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。
E-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せん。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。

## 概要

**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。

フィールド	説明
ユーザー名	SupportAssist へのログインに必要なユーザー名。
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 へのログオン](#)

## ケース

SupportAssist のデフォルトビューは **ケース** ページです。  **更新** リンクを使用して、ケースリストを更新します。

以下の表に、**ケース** ページに表示されるように、サポートされる Dell デバイスについて自動的に生成される、サポートケース情報を示します。

列	説明
状態	サポートケースの現在の状態。ケースには以下のステータスがあります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>未解決 – Dell テクニカルサポートが提出済みケースへの対応を開始した</li> <li>進行中 – 現在 Dell テクニカルサポートが対応中</li> </ul>

列	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>お客様による延期</b> – Dell テクニカルサポートがお客様の要望でケースを延期した</li> <li>• <b>提出済み</b> – SupportAssist がケースを提出した</li> <li>• <b>ケースなし</b> – このデバイスのケースが存在しない</li> <li>• <b>再開</b> – ケースは解決されていたが、もう一度対応を開始した</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。
タイトル	<p>以下を特定するケース名です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ケース生成方法</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 Dell サービス契約レベル。サービス契約列には以下が表示されます。</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>
デバイスタイプ	デバイスのタイプを表示します。
サービスタグ	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。
開始日付	サポートケースへの対処が開始された日時。

#### 関連リンク

- [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。
  - **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。
  - **依存性** – OMSA をインストールまたはアップグレードします。
-  **更新** – デバイスインベントリビューを更新します。

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。

列	説明
名前	デバイス追加時に入力された表示名、ホスト名、または IP アドレスのいずれかが表示されます。デバイスがメンテナンスモードになると、メンテナンスモードアイコン  も表示されます。
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、アラートがホストサーバー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する必要があります。</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>必須コンポーネントをインストール中</b> – 必要な SupportAssist コンポーネント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>システム情報を収集中</b> – SupportAssist がデバイスからシステム情報を収集しています。</li> <li>•  <b>システム情報が送信されました</b> – システム情報が正常にデルに送信されました。</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>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> <li>•  <b>デバイス設定は OMSA をサポートしていません</b> – OMSA をデバイスにインストールすることができません。</li> </ul>

列	説明
	<p>エラーステータス</p> <ul style="list-style-type: none"> <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。</li> <li>•  <b>サポートされていないオペレーティングシステム</b> – デバイスで実行されているオペレーティングシステムが OMSA のインストールをサポートしていません。</li> <li>•  <b>予期しないエラーが発生しました</b> – デバイスでの OMSA のインストール時に予期しないエラーが発生しました。</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>Enterprise ライセンスが必要です</b> – iDRAC に Enterprise ライセンスがインストールされていないため、SupportAssist はシステム情報を収集できません。</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>システム情報の送信がタイムアウトしました</b> – ファイルアップロードの時間制限が過ぎているので、SupportAssist はシステム情報ファイルをデルに送信できません。</li> <li>•  <b>プロキシの認証方法がサポートされていません</b> – SupportAssist はプロキシサーバーの認証方法をサポートしないため、SupportAssist はシステム情報をデルに送信できません。サポートされているのは、Basic および NTLM 認証方法のみです。</li> <li>•  <b>デルアップロードサーバーに到達できません</b> – デルがホストする受信側サーバーへの接続が中断されたため、SupportAssist はシステム情報ファイルを送信できません。</li> <li>•  <b>SupportAssist コンポーネントを使用できません</b> – システム情報収集に必要な SupportAssist コンポーネントがインストールされていません。</li> <li>•  <b>SNMP を設定できません</b> – SupportAssist は、iDRAC の SNMP トラップ送信先を設定できません。</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: エラー</b>  ステータスがリンクとして表示されます。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](#)

[OMSA のインストールまたはアップグレード](#)  
[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。

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。
ユーザー名	デバイスへのログインに必要なユーザー名。
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 \(エージェントレス監視\)](#)

## 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。

- システムログ
- プロキシ設定
- プリファランス
- 連絡先情報
- 電子メール設定

### 関連リンク

[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](#)

## 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、システムログコレクションスケジュール 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になります。

フィールド	説明
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></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。使用可能なオプションは次の通りです。 <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	システム情報を収集する日時を選択できます。 <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、第 2、第 3、第 4、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>
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。

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。
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。
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。
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、**自動アップデート**、**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** 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が記載されています。

フィールド	説明
自動アップデート	
自動アップデートの有効化	<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、<b>自動アップデートの有効化</b> オプションを選択することが推奨されます。</p>
電子メール設定	

フィールド	説明
新しいサポートケースが開始された時に電子メール通知を受信する	このオプションを選択して、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け取ります。
希望する電子メール言語	電子メール通知に使用する言語を選択します。
サポートコレクション	
新しいサポートケースが生成されると、自動的にログ収集を開始します。	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。
システムログ収集のスケジュールを有効にする	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。
ネットワーク ID 情報を Dell に送信する	このオプションを選択すると、ネットワーク ID 情報が Dell に送信されます。
メンテナンスモード	
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かれません。
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](#)

[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](#)

[システム情報収集のフィルタ](#)

[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、一次および二次の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。

フィールド	説明
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。

フィールド	説明
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。
電話番号	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。
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。
国	国を選択することができます。
適用	クリックして情報を保存します。
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（電子メールサーバー）が使用されている場合は、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。

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。
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。
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。

フィールド	説明
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 の接続ステータス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。

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。
テスト	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 サーバー</li> <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	テストの説明が表示されます。
接続性ステータス	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。 <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、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。

フィールド	説明
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。

文書タイトル	ドキュメントにアクセスする方法
<i>Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers User's Guide</i> (Dell SupportAssist for Servers バージョン1.0 ユーザーズガイド)	<a href="https://www.dell.com/support/learn/ServiceabilityTools">Dell.com/ServiceabilityTools</a> にアクセスします。
<i>Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Support Matrix</i> (Dell SupportAssist for Servers バージョン1.0 サポートマトリクス)	
<i>Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers Release Notes</i> (Dell SupportAssist for Servers バージョン1.0 リリースノート)	
<i>Dell System E-Support Tool User's Guide</i> (Dell System E-Support Tool ユーザーズガイド)	
<i>Dell OpenManage Server Administrator</i> インストールガイド	<b>OpenManage Server Administrator</b> にアクセスし、次に <a href="https://www.dell.com/support/learn/OpenManageManuals">Dell.com/OpenManageManuals</a> をクリックしてください。
<i>Dell OpenManage Server Administrator</i> ユーザーズガイド	
iDRAC ユーザーズガイド	<b>Remote Access Controller</b> にアクセスし、次に <a href="https://www.dell.com/support/learn/ESMmanuals">Dell.com/ESMmanuals</a> をクリックしてください。
<i>Dell SupportAssist : アラートポリシー</i>	<a href="https://www.dell.com/support/learn/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	

## SupportAssist Community

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://www.dell.com/support/learn/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。

## デルのリモートコンサルティングサービス

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、[Dell.com/learn/enterprise-deployment-and-configuration](https://www.dell.com/learn/enterprise-deployment-and-configuration) で **Remote Consulting Services** リンクをクリックしてください。

## デル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。
  - すべてのエンタープライズシステム管理マニュアル - [dell.com/softwaresecuritymanuals](https://dell.com/softwaresecuritymanuals)
  - エンタープライズシステム管理マニュアル – [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/esmmanuals](https://dell.com/esmmanuals)
  - OpenManage Connections エンタープライズシステム管理マニュアル – [dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement](https://dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement)
  - Serviceability Tools マニュアル – [dell.com/serviceabilitytools](https://dell.com/serviceabilitytools)
  - クライアントシステム管理マニュアル – [dell.com/clientsystemsmanagement](https://dell.com/clientsystemsmanagement)
  - OpenManage Connections クライアントシステム管理マニュアル – [dell.com/connectionsclientsystemsmanagement](https://dell.com/connectionsclientsystemsmanagement)
- Dell サポートサイトにアクセスします。
  - a. [dell.com/support/home](https://dell.com/support/home) にアクセスします。
  - b. **全般サポート** 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**
    - **クライアントシステム管理**
    - **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](https://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。