




**Dell OpenManage Essentials 向け Dell SupportAssist
Version 1.2.1**

クイックスタートガイド



メモ、注意、警告

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

© 2013 Dell Inc. 無断転載を禁じます。

本書に使用されている商標 : Dell™、Dell のロゴ、Dell Boomi™、Dell Precision™、OptiPlex™、Latitude™、PowerEdge™、PowerVault™、PowerConnect™、OpenManage™、EqualLogic™、Compellent™、KACE™、FlexAddress™、Force10™、Venue™ および Vostro™ は Dell Inc. の商標です。Intel®、Pentium®、Xeon®、Core® および Celeron® は米国およびその他の国における Intel Corporation の登録商標です。AMD® は Advanced Micro Devices, Inc. の登録商標、AMD Opteron™、AMD Phenom™ および AMD Sempron™ は同社の商標です。Microsoft®、Windows®、Windows Server®、Internet Explorer®、MS-DOS®、Windows Vista® および Active Directory® は米国および/またはその他の国における Microsoft Corporation の商標または登録商標です。Red Hat® および Red Hat® Enterprise Linux® は米国および/またはその他の国における Red Hat, Inc. の登録商標です。Novell® および SUSE® は米国およびその他の国における Novell, Inc. の登録商標です。Oracle® は Oracle Corporation またはその関連会社、もしくはその両者の登録商標です。Citrix®、Xen®、XenServer® および XenMotion® は米国および/またはその他の国における Citrix Systems, Inc. の登録商標または商標です。VMware®、vMotion®、vCenter®、vCenter SRM™ および vSphere® は米国またはその他の国における VMware, Inc. の登録商標または商標です。IBM® は International Business Machines Corporation の登録商標です。

2013 - 11

Rev. A00

はじめに

Dell SupportAssist plugin for Dell OpenManage Essentials は、サポートされた Dell サーバー、ストレージ、およびネットワークソリューションについて積極的なサポート機能を提供します。OpenManage Essentials は、モニターすべきサポートされたデバイスとインタラクションを取り、SNMP トラップを受け取ります。SNMP トラップは、SupportAssist クライアントにより定期的にアラートとして取得されます。アラートは、さまざまなポリシーによってフィルターされ、そのアラートに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から更新する資格があるかどうかが決まります。


条件を満たすアラートはすべて、新規サポートケースの作成、または既存サポートケースのアップデートのために、デルがホストする SupportAssist サーバーにセキュアに送信されます。サポートケースの作成またはアップデート後、SupportAssist クライアントがアラートを生成したデバイス上で適切な収集ツールを実行し、ログコレクションをデルにアップロードします。ログコレクション内の情報は、問題のトラブルシューティングを行い、適切な解決方法を提供するために Dell テクニカルサポートによって使用されます。

本書では、SupportAssist がお使いの環境で期待通りに動作することを確実にするための、OpenManage Essentials と SupportAssist のセットアップに必要な情報が記載されています。

Dell SupportAssist をお使いになる前に

SupportAssist の使用を素早く開始するには、次の手順を実行します。

1. OpenManage Essentials バージョン 1.1、1.1.1、1.2、または 1.2.1 が管理サーバーにインストールされ、お使いの環境内の対応デバイスを検出するように設定されていることを確認します。OpenManage Essentials のインストール、設定、および OpenManage Essentials 用にお使いの環境をセットアップすることについての情報は、dell.com/OpenManageManuals で『Dell OpenManage Essentials User's Guide』（Dell OpenManage Essentials ユーザーズガイド）を参照してください。
2. OpenManage Essentials を実行している管理サーバーに SupportAssist をインストールします。SupportAssist のインストールについての情報は、dell.com/ServiceabilityTools で『Dell SupportAssist Plugin For Dell OpenManage Essentials User's Guide』（Dell SupportAssist Plugin For Dell OpenManage Essentials ユーザーズガイド）を参照してください。
3. 管理サーバーがプロキシサーバー経由でインターネットに接続されている場合、SupportAssist で **プロキシ設定** を行う必要があります。プロキシサーバー設定を行うには、**設定** → **プロキシ設定** をクリックしてから、画面の指示に従います。
4. SupportAssist で、お使いの環境でサポートされている各デバイスタイプの管理者の資格情報を設定します。[デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定](#) を参照してください。
5. SupportAssist クライアントは、E-メール接続性テストを実行することにより、Dell がホストする SupportAssist サーバーと通信できます。[E-メール接続性テスト](#) を参照してください。
6. SSL 接続の失敗がある場合、必要なルート証明書をインストールする必要があります。SSL 接続失敗を識別して解決するには、「[SSL 識別の失敗](#)」と「[ルート証明書のインストール](#)」を参照してください。
7. デバイスが Dell ProSupport Plus サービス契約範囲に入っている場合、次の処理を実行してください。
 - SupportAssist バージョン 1.2.1 以降にアップグレードします。
 - * システムにインストールされている SupportAssist のバージョンを識別するには、SupportAssist ダッシュボードで **バージョン情報** をクリックします。
 - * SupportAssist の最新バージョンをダウンロードするには、dell.com/SupportAssistGroup に移動します。
 - SupportAssist を、システムログが定期的に収集されるように設定してください。「[システムログの定期的収集の設定 \(ProSupport Plus のみ\)](#)」を参照してください。

 **メモ:** Dell Force10 Ethernet スイッチのみの監視 — OpenManage Essentials バージョン 1.1 を使用している場合、SupportAssist のインストール後に Dell Force10 Ethernet スイッチを再検出する必要があります。OpenManage Essentials でのデバイスの検出についての情報は、dell.com/OpenManageManuals で『Dell OpenManage Essentials User's Guide』（Dell OpenManage Essentials ユーザーズガイド）を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist バージョン 1.1.1 では、PowerEdge VRTX デバイスが iDRAC 7 デバイスとして表示され、SupportAssist をバージョン 1.1.1 から 1.2.1 にアップグレードした後も、PowerEdge VRTX デバイスは引き続き iDRAC 7 デバイスとして表示されます。アップグレード後に PowerEdge VRTX が期待通りに表示されることを確実にするには、OpenManage Essentials で PowerEdge VRTX デバイスを削除してから、そのデバイスを再度検出します。

8. SupportAssist が正常にシステムログ収集を生成し、デルにアップロードできることを検証します。「[システムログ収集またはアップロード設定の検証](#)」を参照してください。

SupportAssist 向け OpenManage Essentials の設定


お使いの環境にハードウェアの問題がある場合に SupportAssist がサポートケースを自動生成するように設定するには、OpenManage Essentials を次のように設定する必要があります：

1. すべての管理下ノードで SNMP サービスを設定します。「[DSA_OME Windows 上での SNMP サービスの設定](#)」を参照してください。
2. Dell 12G サーバー以外のすべての管理ノードで、Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) がインストールされていることを確認します。OMSA のインストールについては、dell.com/OpenManageManuals で『Dell OpenManage Server Administrator User's Guide』（OpenManage Server Administrator ユーザーズガイド）を参照してください。
3. Microsoft Windows Server 2008 を稼働中のすべての管理下ノードで、ネットワーク検出が有効であることを確認します。「[ネットワーク検出を有効にする \(Windows Server 2008 のみ\)](#)」を参照してください。
4. お使いの環境でサポートされている Dell デバイスを設定して、OpenManage Essentials で検出して管理できるようにします。サポートされた Dell デバイスの設定方法については、DellTechcenter.com/OME でホワイトペーパー『Making My Environment Manageable for Dell OpenManage Essentials』（現在の環境を Dell OpenManage Essentials で管理できるようにする）を参照してください。
5. ファイアウォールを検証して、次のポートが開いていることを確認します：
 - 管理サーバーでは、SNMP 用にポート 162、SSL 通信用にポート 443、新しい SupportAssist リリース情報の取得用にポート 80。
 - 管理下ノードでは、SNMP 用にポート 161、OMSA 用にポート 1311。

Windows 稼働中システム上での SNMP サービスの設定

OpenManage Essentials がサポートされたデバイスからのアラートを受信できるようにするには、すべての管理下ノードで SNMP サービスを設定する必要があります。

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. 名前 ボックスに、services.msc と入力し、OK をクリックします。
サービス ウィンドウが表示されます。
3. 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。
4. 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。
5. セキュリティ タブで、次を実行します。
 - a) 認証トラップの送信 をクリアします。

- b) 受け付けるコミュニティ名 で、追加 をクリックします。
SNMP サービス設定 ダイアログボックスが表示されます。
 - c) コミュニティの権利 リストで、読み取り専用 を選択します。
 - d) コミュニティ名 フィールドで、コミュニティ名を入力してから、追加 をクリックします。
 - e) 任意のホストから SNMP パケットを受け付ける または これらのホストから SNMP パケットを受け付ける のいずれかを選択して、追加 をクリックします。
SNMP サービス設定 ダイアログボックスが表示されます。
 - f) ホスト名、IP または IPX アドレス フィールドに OpenManage Essentials サーバー名またはアドレスを入力し、追加 をクリックします。
6. **トラップ** タブをクリックし、次を実行します。
 - a) コミュニティ名 フィールドで、コミュニティ名を入力してから、追加 をクリックします。
 - b) **トラップ送信先** で追加 をクリックします。
SNMP サービス設定 ダイアログボックスが表示されます。
 - c) ホスト名、IP または IPX アドレス フィールドに OpenManage Essentials サーバー名またはアドレスを入力し、追加 をクリックします。
 7. **Apply** (適用) をクリックします。
 8. サービス ウィンドウで、**SNMP サービス** を右クリックして、**再起動** をクリックします。
-  **メモ:** SNMP トラップ送信用のデフォルトポートは 162 です。非デフォルトポートを使うように管理下ノードを設定するには、dell.com/OpenManageManuals で『Dell OpenManage Essentials User's Guide』(Dell OpenManage Essentials ユーザーズガイド) の「デフォルト SNMP ポートの変更」の項を参照してください。

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

Microsoft Windows Server 2008 が稼働中のすべての管理下ノードでは、ネットワーク検出を有効にして、管理サーバーがノードを検出できるようにする必要があります。

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

SupportAssist のセットアップ

SupportAssist をセットアップするには、次の手順を実行します。


1. 管理サーバーがプロキシサーバー経由でインターネットに接続されている場合、SupportAssist で **プロキシ設定** を行う必要があります。プロキシサーバー設定を行うには、**設定** → **プロキシ設定** をクリックしてから、画面の指示に従います。
2. SupportAssist で、お使いの環境でサポートされている各デバイスタイプの管理者の資格情報を設定します。「[デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定](#)」を参照してください。
3. SupportAssist クライアントは、E-メール接続性テストを実行することにより、Dell がホストする SupportAssist サーバーと通信できます。「[Eメール接続性テスト](#)」を参照してください。
4. SSL 接続の失敗がある場合、必要なルート証明書をインストールする必要があります。SSL 接続失敗を識別して解決するには、「[SSL 識別の失敗](#)」と「[ルート証明書のインストール](#)」を参照してください。
5. 管理サーバーが次の接続先に接続できることを確認します。

– <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/> — 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。
- <http://ftp.dell.com/> — 新しい SupportAssist リリース情報を取得します。


デフォルトデバイスタイプ資格情報の設定

SupportAssist は適切な収集ツールを実行し、ハードウェア問題がお使いの環境で検出されるとシステムログを収集します。サポートされたデバイスで収集ツールを実行するには、各管理デバイスタイプについて管理者資格情報を使って SupportAssist を設定する必要があります。

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

1. 設定 タブをクリックします。
2. デバイスタイプ資格情報の編集 で、デバイスタイプ と 資格情報タイプ を選択します。
3. 選択した デバイスタイプ と 資格情報タイプ の管理者資格情報 [ユーザー名、 パスワードパスワードを有効にする (Ethernet スイッチのみ) 、および コミュニティ文字列 (Dell EqualLogic デバイスのみ)] を入力します。


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

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

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


Linux、ESX/ESXi ユーザー名の例: Username

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


 **メモ:** デバイスの資格情報が、入力した デフォルトデバイスタイプの資格情報 と異なる場合、デバイスタブの **デバイス資格情報の編集** リンクを使ってそのデバイスの資格情報を編集できます。

システムログの定期的収集の設定 (ProSupport Plus のみ)

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


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

1. 設定 タブをクリックします。
2. プリファランス をクリックします。
E-メール設定、サポート収集、およびメンテナンスモード ページが表示されます。
3. サポート収集 で、スケジューリングを有効にする が選択されていることを確認します。
4. システムログ をクリックします。
システムログ ページが表示されます。
5. デバイス資格情報の編集 で、デバイスタイプ と 資格情報タイプ を選択します。
6. システムログ収集のスケジュール で、頻度を設定して、日時の指定 で適切なフィールドを選択します。

 **メモ:** 定期収集の頻度の設定についての推奨事項については、「[定期収集スケジュールの推奨事項](#)」を参照してください。

- お使いの環境ですべてのサポートされたデバイスタイプについてシステムログの収集スケジュールが完了するまで、手順5と手順6を繰り返します。
- 変更の保存 をクリックします。


定期収集のスケジュールのためのネットワーク帯域幅消費と推奨事項

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

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

デバイスの合計数	コレクションをアップロードするために消費されたネットワーク帯域幅 (GB/月)	コレクションを生成するためにかかった時間 (時間)	定期収集をスケジュールするための推奨事項
300 未満	16	20	毎週 (夜間)
300 以上	7.2~47	9~60	EqualLogic および Force10 デバイス — 毎週 (夜間) Dell PowerEdge および Dell PowerConnect デバイス — 毎月 (各デバイスタイプによってその週の時間は異なる)

E-メール接続性テスト

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

- SupportAssist で、ヘルプリンクの隣に表示されている <ユーザー名> リンクにマウスポインタを移動して、接続性テスト をクリックします。
- 接続性テスト ページで、送信 をクリックします。
SupportAssist サーバーが接続性テストを受信し、プライマリおよびセカンダリ (オプション) 連絡先に接続性ステータスが記載されたサンプル E-メールを送信します。接続性ステータス E-メールを受信しなかった場合は、「[E-メール接続性テスト失敗のトラブルシューティング](#)」を参照してください。

システムログ収集またはアップロード設定の検証

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

- 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。
- デバイスインベントリ で任意のサーバーを選択します。
システムログを送信 リンクが有効化されます。
- システムログを送信 をクリックします。
システムログ収集のステータスが、収集ステータス 列に表示されます。
- システムログ収集キューに他のサーバーを追加するには、デバイスインベントリ でそれぞれのサーバーを選択し、システムログを送信 をクリックします。

SupportAssist が正常にシステムログ収集を生成してデルにアップロードすることが可能になると、**収集ステータス** 列に **収集アップロード済み** が表示されます。システムログ収集の生成とアップロード問題のトラブルシューティングに関する詳細は、「[システムログ収集またはアップロード失敗のトラブルシューティング](#)」を参照してください。

システムログ収集またはアップロード失敗のトラブルシューティング

- デバイスでのシステムログ収集の生成が失敗（**収集ステータス** に **実行失敗** と表示される）する場合は、以下を実行します。
 - **設定** → **システムログ** タブ内で、デバイス用のデフォルト資格情報が正しく設定されていることを確認します。デバイスの資格情報を編集するには、**デバイスインベントリ** でデバイスを選択し、**デバイス資格情報の編集** をクリックします。
- デバイスでのシステムログ収集のアップロードが失敗（**収集ステータス** に **収集のアップロード失敗** と表示される）する場合は、以下を実行します。
 - SupportAssist の **設定** → **プロキシ設定** ページで、プロキシサーバー資格情報が正しく設定されていることを確認します。
 - ウェブブラウザを使用して、インターネットにアクセスできることを確認します。
 - E-メール接続性テストを実行し、テストが正常に完了することを確認します。「[E-メール接続性テスト](#)」を参照してください。

問題が解決されたことを検証するには、**デバイスインベントリ** でサーバーを選択し、**システムログの送信** をクリックします。システムログ収集のステータスが **収集ステータス** 列に表示されます。

E-メール接続テスト失敗のトラブルシューティング

E-メールの接続性テストは次の原因によって失敗する可能性があります。

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

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

SSL 接続失敗の識別

SSL 接続失敗は、システムが発行ルート証明機関である **GTE CyberTrust Global Root** から必要な証明書をインストールしていない場合に発生します。すべての **Dell** 証明書は、証明機関から発行されます。


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

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

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

ルート証明書のエクスポート

ルート証明書をエクスポートするには、次を実行します。

1. Internet Explorer で、<https://dell.com> にアクセスします。
2. 証明書エラー：ナビゲーションはブロックされました ページが表示される場合は、このサイトの閲覧を続行する（推奨されません）をクリックします。
3. セキュリティで保護された web ページコンテンツのみを表示しますか? のプロンプトで、はいをクリックします。
4. アドレスバーでセキュリティ報告アイコン  をクリックします。
5. 証明書の表示 をクリックします。
証明書 ウィンドウが表示されます。
6. 詳細 をクリックします。
7. ファイルにコピー をクリックします。
証明書のエクスポートウィザードが表示されます。
8. 次へ をクリックします。
9. エクスポートファイルの形式 ページで、次へ をクリックします。
10. エクスポートするファイル ページで、参照 をクリックします。
名前を付けて保存 ウィンドウが表示されます。
11. 証明書ファイルを保存する場所に移動します。
12. ファイル名を入力し、保存 をクリックします。
エクスポートファイルの形式 ページで、次へ をクリックします。
14. 完了 をクリックします。
エクスポートのステータスが表示されます。
15. OK をクリックします。

ルート証明書のインストール

作業を開始する前に、以下を確認してください。

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

root 証明書をインストールするには、以下を実行します。

1. スタート → ファイル名を指定して実行 をクリックします。
ファイル名を指定して実行 ダイアログボックスが表示されます。
2. 名前 ボックスに、mmc と入力し、OK をクリックします。
コンソール 1 - [コンソール Root] 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. ユーザーアカウントが選択されていることを確認してから、**終了**をクリックします。
6. **スナップインの追加と削除** ダイアログボックスで、**追加>**をクリックします。
証明書スナップインダイアログボックスが表示されます。
7. **コンピュータアカウント**を選択して**次へ**をクリックします。
コンピュータの**選択**ダイアログが表示されます。
8. **ローカルコンピュータ**：（このコンソールが実行されているコンピュータ）が選択されていることを確認してから、**終了**をクリックします。
9. **スナップインの追加と削除** ダイアログボックスで、**OK**をクリックします。
10. コンソールルートで、**証明書-現行ユーザー**をクリックします。
11. **信頼された root 証明機関 → すべてのタスク → インポート** と右クリックします。
証明書のインポートウィザードが表示されます。
12. **次へ**をクリックします。
アップロードするファイルの**選択**ダイアログボックスが表示されます。
13. エクスポートした証明書ファイルを参照して選択し、**次へ**をクリックします。
証明書ストア画面が表示されます。
14. **次へ**をクリックします。
15. **終了**をクリックします。
16. 右クリックして、**中間証明機関 → すべてのタスク → インポート** を選択します。
証明書のインポートウィザードが表示されます。
17. エクスポートした証明書ファイルを参照して選択し、**次へ**をクリックします。
証明書ストア画面が表示されます。
18. **次へ**をクリックします。
19. **終了**をクリックします。
20. コンソール **root** で、**証明書（ローカルコンピュータ）** をクリックします。
21. 手順 11~19 を実行して **root** 証明書をインストールします。