



Dell SupportAssist

インストールの確認

本書には、お使いのシステムにインストールされた Dell SupportAssist が期待通りに動作することを検証することができる、コンポーネントおよび設定についての情報が記載されています。

SupportAssist クライアントは Dell OpenManage Essentials 用のプラグインです。OpenManage Essentials 管理サーバーは、監視対象となる対応デバイスと対話し、これらのデバイスから SNMP トラップを受け取ります。SNMP トラップは、SupportAssist クライアントがアラートとして定期的を取得します。アラートは、それらが新規サポートケースの作成や既存サポートケースのアップデートに値するかどうかを決定するため、各種ポリシーを使用してフィルタされます。該当するすべてのアラートは、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、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。

サポートケースが作成またはアップデートされた後、SupportAssist クライアントはアラートを生成したデバイスで適切な診断ツールを実行し、診断結果をデルにアップロードします。この診断情報は、問題のトラブルシュートと適切な解決法の提供のため、デルテクニカルサポートによって使用されます。

前提条件

SupportAssist クライアントが期待通りに動作することを確実にするための、ソフトウェアおよびネットワーク前提条件は次の通りです。

ソフトウェア

インストールおよび設定されている必要があるソフトウェアコンポーネント：

- 管理サーバー上の OpenManage Essentials。
- SupportAssist クライアントは管理サーバーにインストールされる必要があります。管理サーバーは、HTTPS プロトコルを介して SupportAssist サーバーと通信が可能である必要があります。
- Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) はすべての管理下ノードにインストールされる必要があります。



メモ：管理下ノードが Dell PowerEdge 12G サーバーである場合、管理下ノードでの OMSA のインストールはオプションになります。12G サーバーには、OMSA SNMP エージェントを使用せずに、iDRAC 経由でステータス、アラート、および限られたインベントリデータを提供する機能があります。

ネットワーク

SupportAssist はハードウェア問題の発生時にのみ SupportAssist サーバーと通信することから、SupportAssist クライアントの帯域幅要件は比較的になくなります。

SupportAssist クライアントと SupportAssist サーバー間の正常な通信を確保するため、次を確認してください。

- SupportAssist クライアントがインストールされている管理サーバーが、次に接続できること。
 - **api.dell.com** — SupportAssist サーバーのエンドポイント。
 - **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。
- 管理サーバーでポート **443** が開いていること。

OpenManage Essentials 設定の検証

問題がある場合に SupportAssist が自動的にサポートケースを生成するには、OpenManage Essentials が対応デバイスを検出し、SNMP トラップを受け取るように正しく設定されていることが不可欠です。


本項の次の手順に従って、OpenManage Essentials が対応デバイスを検出し、SNMP トラップを受け取ることができることを確認します。

管理下ノードでの SNMP の設定

OpenManage Essentials のインストールが正常に完了した後は、OpenManage Essentials チュートリアル → 初回セットアップ にある SNMP 設定手順に従うようにしてください。まだ SNMP を設定していない場合は、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 **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 **started** (開始) と表示されていることを確認します。
- 4 **SNMP サービス** → **プロパティ** をクリックします。**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 認証の送信 トラップオプションをクリアします。
 - 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 ボックスで、読み取り専用 を選択します。
 - d コミュニティ名 フィールドに、コミュニティ名を入力し、追加 をクリックします。
 - e これらのホストから SNMP パケットを受け入れる オプションを選択し、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 ボックスに、コミュニティ名を入力し、リストに追加 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。

 **メモ**：SNMP トラップ送信のためのデフォルトポートは 162 です。デフォルト以外のポートを使用するように管理下ノードを設定するには、support.dell.com/manuals で利用できる『Dell OpenManage Essentials User's Guide』（Dell OpenManage Essentials ユーザーズガイド）の「Changing the Default SNMP Port」（デフォルト SNMP ポートの変更）の項を参照してください。

すべての管理下ノードへの OMSA のインストール

 **メモ**：管理下ノードが Dell PowerEdge 12G サーバーである場合、管理下ノードでの OMSA のインストールはオプションになります。12G サーバーには、OMSA SNMP エージェント を使用せずに、iDRAC 経由でステータス、アラート、および限られたインベントリデータを提供する機能があります。

OMSA は正常性およびインベントリデータを管理するためのインタフェースを提供し、Dell サーバーで関連性のある SNMP トラップも生成する帯域内管理エージェントです。

管理下ノードにまだ OMSA がインストールされていない場合は、次の場所から OMSA をインストールします。

- お使いの Dell サーバーに同梱の OpenManage メディア。
- **support.dell.com**。

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

OpenManage Essentials が Microsoft Windows Server 2008 を実行するシステムにインストールされている場合は、ネットワーク検出オプションを有効化します。

- 1 スタート→コントロールパネル→ネットワークとインターネット→ネットワークと共有センター→**詳細共有設定** とクリックします。
- 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 **変更を保存** をクリックします。

ファイアウォールの設定

OpenManage Essentials サーバー、または管理下ノードでファイアウォールが有効化されている場合は、次のポートが下記の通りに設定されているようにしてください。

- OpenManage Essentials サーバーでは、SNMP 用にポート **162** を開きます。
- 管理下ノードでは、SNMP 用にポート **161**、OMSA 用にポート **1311** を開きます。

OpenManage Essentials が正しく設定されたら、OpenManage Essentials は対応デバイスからの SNMP トラップを検出し、受け取ることが可能である必要があります。

Dell SupportAssist 設定の検証

SupportAssist クライアントは、お使いの環境の OpenManage Essentials サーバーと対話し、デルがホストする SupportAssist サーバーと通信します。

SupportAssist クライアントと SupportAssist サーバー間の通信は、電子メールの接続性テストを実行することによって検証できます。

電子メールの接続性テスト

電子メールの接続性テストを行うには、次の手順を実行します。



メモ：OpenManage Essentials システム管理者 (**OmeAdministrators**)、またはパワーユーザー (**OmePowerUsers**) グループのメンバーとしてログインしていることを確認してください。OpenManage Essentials システム管理者、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ない場合、**接続性テスト** リンクは無効となります。

- 1 **Dell SupportAssist** を起動します。
- 2 ダッシュボードの右上に表示されている **接続性テスト** リンクをクリックします。**接続性テスト** ページが表示されます。
- 3 **送信** をクリックします。**SupportAssist** サーバーが接続性テストを受け取り、プライマリおよびセカンダリ (オプション) 連絡先に接続性状態が記載されたサンプル電子メールを送信します。

プライマリまたはセカンダリ (オプション) 連絡先がサンプル電子メールを受け取らなかった場合、**SupportAssist** クライアントが **SupportAssist** サーバーとの通信に失敗したことを示します。

電子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** クライアント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。プロキシ設定関連の問題を解決するには、「**プロキシ設定問題の解決**」を参照してください。
- **SSL 接続障害** — プロキシ設定が正しく行われているにもかかわらず、電子メールの接続性テストに失敗するという場合は、**SSL 接続障害**がある可能性があります。**SSL 接続問題**を解決するには、「**SSL 接続障害の解決**」を参照してください。

プロキシ設定問題の解決

プロキシ設定の問題を解決するには、次の手順を実行します。

- 1 **SupportAssist** クライアントでプロキシサーバーの設定を行います。「**プロキシサーバーの設定 (Dell SupportAssist バージョン 1.1 以降)**」を参照してください。
- 2 電子メールの接続性テストを実行します。「**電子メールの接続性テスト**」を参照してください。

プロキシサーバーの設定 (Dell SupportAssist バージョン 1.1 以降)

プロキシサーバーの設定を行うには、次の手順を実行します。



メモ：OpenManage Essentials システム管理者 (**OmeAdministrators**)、またはパワーユーザー (**OmePowerUsers**) グループのメンバーとしてログインしていることを確認してください。OpenManage Essentials システム管理者、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ない場合、**プロフィール** リンクは無効となります。

- 1 **SupportAssist** ダッシュボードの右上角に表示される **プロフィール** リンクをクリックします。
連絡先情報 ページが表示されます。
- 2 **プロキシ設定** タブをクリックします。
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** 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：プロキシの資格情報が入力されない場合、SupportAssist は匿名ユーザーとしてプロキシサーバーに接続します。

- 5 プロキシサーバーが認証を必要とする場合、**プロキシに認証が必要** を選択し、対応するフィールドに次の情報を入力します。
 - **ユーザー名** — ユーザー名には、1 文字以上、104 文字以下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** — ユーザーのパスワードには、1 文字以上、127 文字以下の印刷可能な文字を使用する必要があります。
 - **パスワードの確認** — ユーザーのパスワードをもう一度入力します。パスワードはパスワードフィールドに入力したものと一致する必要があります。
- 6 **適用** をクリックします。
SupportAssist がプロキシサーバー設定をテストし、テスト結果がダイアログボックスに表示されます。

SSL 接続障害の解決

SSL 接続障害は、ルート証明発行機関である **GTE CyberTrust Global Root** からの証明書がシステムにインストールされていない場合に発生することがあります。Dell 証明書は、この認証局から発行されます。

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 ウェブブラウザウィンドウで、**ツール** → **インターネットオプション** とクリックします。**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、証明書のインストールについてデルテクニカルサポートにお問い合わせください。

© 2012 すべての著作権は Dell Inc. にあります。

本書で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™、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. の登録商標です。AMD Opteron®、AMD Phenom®、および AMD Sempron® は Advanced Micro Devices, Inc. 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® は米国その他の国における Novell, Inc. の登録商標です。Oracle® は Oracle Corporation およびその関連会社の登録商標です。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®、Virtual SMP®、vMotion®、vCenter® 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。