

サーバー向け **Dell SupportAssist** バージョン
1.0.1

クイックセットアップガイド



メモ、注意、警告

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

著作権 © 2015 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。

2015 - 05

Rev. A00

SupportAssist をお使いになる前に

Dell SupportAssist for Servers は、デルサーバーのハードウェアの問題を事前に特定することで、デルからのサポートを自動化するアプリケーションです。問題が検出されると、SupportAssist は自動的に Dell テクニカルサポートのサポートケースを開き、お客様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が自動的に収集され、Dell テクニカルサポートに安全に送信されます。収集されたデータは、Dell テクニカルサポートがお客様に問題を解決するための適切なソリューションを提供するために使用されます。

 **メモ:** 本書では、ローカルシステムとは SupportAssist をインストールするサーバーを、リモートデバイスとは SupportAssist に監視させるその他のサーバーを指します。

本書では、SupportAssist を使用して、ローカルシステムと 1 台のリモートデバイスを監視するのに必要な情報について説明します。

SupportAssist のダウンロード

1. Dell.com/SupportAssist にアクセスします。
2. 画面下までスクロールして、**エンタープライズ** タブをクリックします。
3. **ダウンロード** のセクションで、**SupportAssist for Servers** をクリックします。
ドライバの詳細 ページが表示されます。
4. 利用可能なフォーマットセクションで、**ファイルのダウンロード** をクリックします。

ローカルシステム監視のための SupportAssist のセットアップ

ローカルシステムを監視するよう SupportAssist をセットアップするには、SupportAssist をインストールし、SupportAssist の登録が完了していることを確認します。

前提条件

SupportAssist をインストールするシステムにインターネット接続があることを確認します。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している場合、プロキシサーバーに接続するために必要な詳細情報が手元にあることを確認します。

SupportAssist をインストールするための前提条件と最小要件に関しては、Dell.com/ServiceabilityTools にある『*Dell SupportAssist Version 1.0 for Servers User's Guide*』（SupportAssist Essentials for Servers バージョン 1.0 ユーザーズガイド）を参照してください。

手順

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

Dell SupportAssist インストーラによるこそ 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。
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。
インストール完了 ページが表示されます。
5. **終了** をクリックします。
SupportAssist ログイン ページがウェブブラウザのウィンドウで開きます。



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。

7. よこそ 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。

8. **プロキシ設定** ページが表示される場合：
 - a. プロキシサーバーの IP アドレスまたはホスト名、およびポート番号を該当するフィールドに入力します。
 - b. プロキシサーバーへの接続にユーザー名とパスワードが必要な場合、**認証が必要** を選択して、該当するフィールドにそのプロキシサーバーのユーザー名とパスワードを入力します。
 - c. **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。

9. **登録** ページで、必要な情報を入力し、**次へ** をクリックします。

登録が正常に行われた場合、**概要** 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。依然として登録できない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。
10. **概要** ページで、**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タスクを自動的に実行します。

- 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 コンポーネントをローカルシステムにダウンロードおよびインストールします。コンポーネントがシステム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、ローカルシステムに Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) がインストールされていることを確認します。

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

リモートデバイス監視のための SupportAssist のセットアップ

OSMA エージェント経由でリモートデバイスを監視するよう SupportAssist をセットアップするには、リモートデバイスを SupportAssist に追加します。

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。
- SupportAssist がインストールされたローカルシステムからリモートデバイスに到達できるかどうかを確認します。
- リモート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手元にあることを確認します。
- リモートデバイスが 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。
- リモートデバイスが Linux オペレーティングシステムを実行している場合は、そのデバイス上でセキュアシェル (SSH) サービスが実行されており、SSH のパスワード認証が有効になっている必要があります。(SSH のパスワード認証は、デフォルトで有効になっています。)
- OMSA 通信のために、リモートデバイスでポート 1311 が開いている必要があります。

OMSA をインストールするための要件については、Dell.com/OpenManageManuals にある『*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. SupportAssist で、**デバイス** タブをクリックします。
デバイス 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. 該当するフィールドに必要な情報を入力します。

 **メモ:** リモート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、およびシステム情報を収集して、それをデル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、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:** デバイスが Windows ドメインのメンバーである場合、ユーザー名を [ドメイン\ユーザー名] フォーマットで入力する必要があります。たとえば、MyDomain\MyUsername となります。ローカルドメインであることを示すために、.\Administrator のようにピリオド [.] を使用することもできます。

Linux ユーザー名の例 : root

4. 追加 をクリックします。

デバイスの追加 ウィンドウが表示され、SupportAssist に SNMP の設定およびリモートデバイス上での OMSA のインストール / アップグレードを許可することが求められます。

 **メモ:** SNMP を設定すると、リモートデバイスの SNMP トラップ（アラート）の宛先が設定され、リモートデバイスからのアラートが、SupportAssist がインストールされているローカルシステムに転送されるようになります。

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

5. OK をクリックします。

リモートデバイスは、**デバイスインベントリ** ページに適切なステータスで表示されます。

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

OMSA のインストールと SNMP の設定が完了すると、デバイスのステータスに  **OK** が表示されます。

 **メモ:** SupportAssist によるリモートデバイスの追加で問題が発生する場合は、リモートデバイス（デルの第 12 世代または第 13 世代 PowerEdge サーバのみ）を別の方法で追加することも可能です。別の方法を使用したリモートデバイスの追加については、[Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/support/learn/learn-to-use/dell-support-assist-for-servers) で『Dell SupportAssist Version 1.0.1 for Servers User's Guide』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0.1 ユーザーズガイド）を参照してください。

ケースとデバイスの表示

1. SupportAssist によって自動的に作成されたサポートリクエストを表示するには、**ケース** タブをクリックします。
2. 監視のために SupportAssist に追加したデバイスを表示するには、**デバイス** タブをクリックします。また、**デバイス** タブでは、各デバイスの SupportAssist の機能のステータスも表示されます。デバイスのセットアップまたは設定に問題がある場合には、そのデバイスに、 警告または  エラー のステータスが表示されます。エラーステータスはリンクとして表示されるため、それをクリックすると問題の説明および解決のための手順を表示できます。

SupportAssist へのログイン

1. SupportAssist デスクトップアイコンをダブルクリックして SupportAssist インタフェースを開きます。SupportAssist ログイン ウィンドウが表示されます。
2. 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。
 -  **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デバイス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。
3. **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。

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権限を維持します。

- **SupportAssistAdmins** - デフォルトで、Windows のローカル管理者グループまたはドメイン管理者グループのメンバーがこのグループに追加されます。
- **SupportAssistUsers** - デフォルトで、Windows のユーザーグループまたはドメインユーザーグループのメンバーがこのグループに追加されます。

環境設定に基づいて、いずれかのグループにユーザーを追加することもできます。SupportAssist ユーザーグループの詳細については、[Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/support/learn/learn-to-use/dell-support-assist-version-1.0.1-for-servers-user-s-guide) の『*Dell SupportAssist Version 1.0.1 for Servers User's Guide*』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0.1 ユーザーズガイド）を参照してください。

SupportAssist コミュニティ

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

Dell Remote Consulting Service

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