

サーバー向け **Dell SupportAssist** バージョン 1.2 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 © 2016 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。

2016 - 01

Rev. A00

SupportAssist をお使いになる前に

Dell SupportAssist for Servers は、デルデバイス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 Dell テクニカルサポートのサポートケースを自動的に開き、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、問題を解決するための適切なソリューションを Dell テクニカルサポートがお客様に提供するために使用されます。

 **メモ:** 本書では、SupportAssist をインストールするシステムのことをローカルシステム、SupportAssist に監視させるその他のデバイスのことをリモートデバイスと呼びます。

本書では、SupportAssist を設定して、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ために必要な情報について説明します。

設定が正常に完了すると、以下のことが可能になります。

- ローカルシステムとリモートデバイスにハードウェアの問題がないか、SupportAssist が継続して監視します。
- SupportAssist を使用して、ローカルシステムまたはリモートデバイスからトラブルシューティングデータ(システム情報)を収集し、デルに送信できます。

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に SupportAssist を迅速に設定するには、次の手順を実行します。

1. サポートされている Microsoft Windows または Linux オペレーティングシステムに SupportAssist をインストールします。「[Windows への SupportAssist のインストール](#)」または「[Linux への SupportAssist のインストール](#)」を参照してください

 **メモ:** サポートされているオペレーティングシステムと、SupportAssist をインストールするための最小要件の詳細については、[Dell.com/ServiceabilityTools](#) で『*Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers User's Guide*』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.2 ユーザーズガイド) 参照してください。

2. SupportAssist の登録を完了します。「[SupportAssist の登録](#)」を参照してください。

Windows への SupportAssist のインストール

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。

Dell SupportAssist のインストール ページが表示され、その後 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. 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、ログイン をクリックします。
Dell SupportAssist セットアップウィザード が表示されます。

次の手順

Dell SupportAssist セットアップウィザード の指示に従って SupportAssist の登録を完了します。
[「SupportAssist の登録」](#) を参照してください。

Linux への SupportAssist のインストール

手順

1. Linux オペレーティングシステムを実行しているシステムで、ターミナルウィンドウを開きます。
2. SupportAssist のインストールパッケージが格納されているフォルダに移動します。
3. 次のいずれかの手順を実行してください。
 - `chmod + 744 supportassist_1.x.x.bin` と入力し、Enter キーを押します。
 - `chmod + x supportassist_1.x.x.bin` と入力し、Enter キーを押します。
4. `./supportassist_1.x.x.bin` と入力して、Enter を押します。
Dell SupportAssist インストーラによるこそ というメッセージが表示されます。
5. `c` と入力して続行します。
SupportAssist ライセンス契約 が表示されます。
6. ライセンス契約を読み、`y` と入力してインストールを開始します。
インストールが完了すると、ウェブブラウザウィンドウに **SupportAssist ログイン** ページが開きます。
7. root 権限を持つユーザー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 セットアップウィザード が表示されます。

次の手順

Dell SupportAssist セットアップウィザード の指示に従って SupportAssist の登録を完了します。
[「SupportAssist の登録」](#) を参照してください。

SupportAssist の登録

1. **Dell SupportAssist Setup Wizard (Dell SupportAssist のセットアップウィザード) の Welcome (よろこそ)** のページで、**Next (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、ローカル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。
Yes (はい) をクリックすると、**Proxy Settings (プロキシ設定)** ページが表示されます。

ローカル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. 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。




3. 登録 ページでは、会社名、国 / 地域、姓、名、電話番号、別の電話番号（オプション）および電子メールアドレスを適切なフィールドに入力し、**次へ** をクリックします。

SupportAssist をデルに接続し、登録を完了します。登録が正常に行われると、**Summary（概要）** ページが表示されます。

4. 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。

登録が完了すると、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かどうかを確認します。

- 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。

 **注意: OMSA が設定されていない場合、SupportAssist はローカルシステムで発生する可能性のあるハードウェア問題を識別できません。**

リモートデバイス監視のための SupportAssist のセットアップ


SupportAssist を設定してリモートデバイスを監視するには、SupportAssist にリモートデバイスを追加します。


前提条件

- 昇格した権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。SupportAssist のユーザー権限の詳細については、「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」を参照してください。
- ローカルシステムからリモートデバイスにアクセス可能であることを確認します。
- Linux オペレーティングシステムに SupportAssist をインストールした場合は、サポートされている Linux オペレーティングシステムがリモートデバイスでも実行されていることを確認します。サポートされている Linux オペレーティングシステムの詳細については、[Dell.com/ServiceabilityTools](#) で『SupportAssist Version 1.2 for Servers Support Matrix』（SupportAssist for Servers バージョン 1.2 サポートマトリクス）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. リモートデバイスのホスト名または IP アドレス、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、該当するフィールドに入力します。


 **メモ:** 入力したユーザー名とパスワードは、リモートデバイスの管理者権限または昇格された権限を持っている必要があります。

 **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) の宛先を設定され、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/manuals/DELL/SupportAssist-for-Servers-User-Guide/1.0.1.2) で『Dell SupportAssist Version 1.0.1.2 for Servers User's Guide』(Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.0.1.2 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できるため、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

- SupportAssist を開きます。
新しいウェブブラウザウィンドウで SupportAssist の **Login (ログイン)** ページが開きます。
- 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:** SupportAssist で昇格された権限または標準の権限が設定されているユーザーアカウントのユーザー名とパスワードを入力する必要があります。SupportAssist のユーザー権限の詳細については、「[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。
- 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。

データ収集の設定

デフォルトでは、SupportAssist は自動的にすべての監視対象デバイスから定期的にデータ（システム情報）を収集します。監視対象デバイス上で認識された問題にサポートケースが作成されたときにもデータは自動的に収集されます。会社のセキュリティポリシーにより、収集されたデータの一部またはすべてを会社のネットワーク外へ送信することが制限される場合は、SupportAssist で使用可能な設定オプションを使用して次のように対応できます。

- すべての監視対象デバイスから識別情報の収集を無効にする
- サポートケースの作成に関するデータの自動収集を無効にする
- 1 つまたは複数のデバイスタイプからのデータの自動的定期収集を無効にする

データ収集の設定の詳細については、Dell.com/ServiceabilityTools で『*Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers User's Guide*』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.2 ユーザーズガイド）の「データ収集の設定」セクションを参照してください。

デルへのシステム情報の送信

SupportAssist を使用すると、監視対象デバイスからシステム情報を収集し、デルに送信できます。

前提条件

昇格した権限で SupportAssist にログインしていることを確認します。SupportAssist のユーザー権限の詳細については、「[SupportAssist ユーザーグループ](#)」を参照してください。

手順

- 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. システム情報を収集してデルに送信する、対象の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 名前 /IP アドレス 列には、システム情報の収集とアップロードのステータスを示すプログレスインジケータとメッセ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** — このグループのメンバーには、SupportAssist の基本機能および詳細機能を実行するために必要な、昇格した権限または管理者権限があります。
 - Windows に SupportAssist をインストールした場合は、**SupportAssistAdmins** ユーザーグループにローカル管理者グループのメンバーが自動的に追加されます。
 - Linux に SupportAssist をインストールした場合は、root ユーザーが **SupportAssistAdmins** ユーザーグループに自動的に追加されます。また、Linux の root グループのメンバーは SupportAssist で昇格された権限があります。
- **SupportAssistUsers** — このグループのメンバーには、SupportAssist で基本機能のみを実行するために必要な基本の権限があります。
 - Windows に SupportAssist をインストールした場合は、**SupportAssistUsers** に Windows のユーザーグループのメンバーが自動的に追加されます。
 - Linux に SupportAssist をインストールした場合は、Linux のメンバーは SupportAssist で通常の権限があります。

また、必要に応じて SupportAssist ユーザーグループのいずれか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 で『*Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers User's Guide*』（Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.2 ユーザーズガイド）を参照してください。

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。

表 1. 関連文書

マニュアルタイトル	マニュアルへのアクセス方法
<i>Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers User's Guide</i> (Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.2 ユーザーズガイド)	Dell.com/ServiceabilityTools にアクセスします。
<i>Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers Support Matrix</i> (Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.2 サポートマトリクス)	
<i>Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers Release Notes</i> (Dell SupportAssist for Servers バージョン 1.2 リリースノート)	

マニュアルタイトル	マニュアルへのアクセス方法
Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers Reportable Items for Windows (Dell SupportAssist バージョン1.2 Windows 向けサーバー報告可能項目)	
Dell SupportAssist Version 1.2 for Servers Reportable Items for Linux (Dell SupportAssist バージョン1.2 Linux 向けサーバー報告可能項目)	
Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide (Dell OpenManage Server Administrator インストールガイド)	Dell.com/OpenManageManuals にアクセスし、 OpenManage Server Administrator をクリックしてください。
Dell OpenManage Server Administrator ユーザーズガイド	
iDRAC User's Guide (iDRAC ユーザーズガイド)	Dell.com/ESMmanuals にアクセスし、 Remote Access Controller をクリックしてください。
Dell SupportAssist: Alert Policy (Dell SupportAssist : アラートポリシー)	Dell.com/SupportAssistGroup 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	

ビデオチュートリアル

SupportAssist for Servers に関連する次のビデオチュートリアルにアクセスできます。

表 2. ビデオチュートリアル

ビデオのタイトル	ビデオへのアクセス方法
ローカルシステムの監視 (Windows)	YouTube の Dell TechCenter チャンネルにアクセスして、 再生リスト をクリックします。再生リストで SupportAssist for Servers をクリックします。
ローカルシステムの監視 (Linux)	
デバイスの追加	
アラート送信先の設定 (Windows)	
アラート送信先の設定 (Linux)	
OMSA の自動インストールまたはアップグレード	
デバイスのグループ化	
コレクションの表示	
システムイベントログのクリア	

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。