

# Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist バージョン 1.1 ユーザーズ ガイド

## メモ、注意、警告

 **メモ:** 製品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、その危険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。

表.....	6
<b>章 1: OpenManage Enterprise SupportAssist について.....</b>	<b>7</b>
SupportAssist の仕組み.....	7
SupportAssist によって収集されたデバイス情報.....	8
<b>章 2: 新機能.....</b>	<b>9</b>
<b>章 3: Dell サービス契約で使用できる OpenManage Enterprise SupportAssist 機能.....</b>	<b>10</b>
<b>章 4: OpenManage Enterprise SupportAssist サポート マトリックス.....</b>	<b>12</b>
<b>章 5: OpenManage Enterprise のロールベースと範囲ベースのアクセス制御.....</b>	<b>13</b>
<b>章 6: OpenManage Enterprise の SupportAssist をインストールする.....</b>	<b>16</b>
<b>章 7: OpenManage Enterprise SupportAssist をお使いになる前に.....</b>	<b>18</b>
OpenManage Enterprise の SupportAssist を登録する.....	18
<b>章 8: サイト正常性.....</b>	<b>20</b>
接続性テストの実行.....	20
<b>章 9: 効果的な管理とモニタリングのためのデバイスのグループ化.....</b>	<b>22</b>
事前定義されたデバイスグループ.....	22
ステージング中およびメンテナンス中のデバイスを表示する（特定のグループ）.....	23
デバイス グループの表示.....	23
デバイスグループの作成.....	23
デバイス グループ情報の表示およびアップデート.....	24
デバイス グループの削除.....	25
<b>章 10: OpenManage Enterprise SupportAssist ケース.....</b>	<b>26</b>
ケースの表示.....	26
ケース アクティビティを 24 時間一時停止する要求.....	28
サポート アクティビティの再開の要求.....	28
サポート ケースを閉じるよう要求.....	28
特定のデバイスに対するサポート ケースの表示.....	29
<b>章 11: OpenManage Enterprise SupportAssist デバイス コレクション.....</b>	<b>30</b>
収集の表示.....	30
SupportAssist を使用したシステム情報の収集と送信.....	31
デバイスからのデバイス情報の手動収集.....	31
デバイス グループからのシステム情報の手動収集.....	32
切断されたサイトからの収集のアップロード.....	32

複数のデバイス コレクションのダウンロードと表示.....	33
特定デバイスからの収集のダウンロードと表示.....	33
OpenManage Enterprise SupportAssist での収集設定の構成.....	34
システム情報収集の前提条件.....	34
サポート ケース作成時のシステム情報の自動収集の有効化または無効化.....	34
デバイス インベントリーの定期検証の有効化または無効化.....	35
システム情報の定期収集の有効化または無効化.....	35
ID 情報の収集の有効化または無効化.....	35
デバイス コレクションのコンポーネントのフィルタリング.....	36
<b>章 12: OpenManage Enterprise SupportAssist の構成を行う.....</b>	<b>37</b>
プロキシ サーバーの設定.....	37
SupportAssist のメンテナンス モードの有効化または無効化.....	38
グループ レベルの SupportAssist メンテナンス モードの有効化または無効化.....	38
デバイス レベルの SupportAssist メンテナンス モードの有効化または無効化.....	38
収集プリファランス.....	39
連絡先詳細.....	39
連絡先情報の設定.....	39
配送先詳細の設定.....	40
収集とインベントリーの検証のスケジュール.....	41
電子メール通知の設定.....	41
電子メール通知のタイプ.....	41
<b>章 13: OpenManage Enterprise の SupportAssist 製品情報.....</b>	<b>43</b>
<b>章 14: OpenManage Enterprise の SupportAssist を無効にする.....</b>	<b>44</b>
<b>章 15: OpenManage Enterprise の SupportAssist のアンインストール.....</b>	<b>45</b>
<b>章 16: SupportAssist メンテナンス モード.....</b>	<b>46</b>
グローバルレベルの SupportAssist メンテナンス モード.....	46
グループ レベルの SupportAssist メンテナンス モード.....	46
デバイス レベルの SupportAssist メンテナンス モード.....	46
<b>章 17: OpenManage Enterprise SupportAssist のアラート ポリシー.....</b>	<b>48</b>
SupportAssist により監視されるハードウェア障害.....	48
SupportAssist によってハードウェアの問題が検出された場合はどうなりますか？.....	48
デバイス アラートについて OpenManage Enterprise SupportAssist が通知する方法と場所.....	48
OpenManage Enterprise SupportAssist ケースを解決するためのレスポンス タイムについて教えてください.....	49
ハードウェア障害が発生する前に予測サポート ケースを開くアラート.....	49
OpenManage Enterprise SupportAssist のインストールの導入に関するサポートが必要な場合はどうすればよいですか？.....	49
アラートしきい値.....	49
最初の発生ポリシー.....	50
繰り返し発生ポリシー.....	50
<b>章 18: 付録 ( エラーコード ) .....</b>	<b>51</b>

章 19: Dell EMC サポート サイトからのサポート コンテンツへのアクセス.....67

1	Dell サービス契約で使用できる OpenManage Enterprise SupportAssist 機能.....	10
2	OpenManage Enterprise SupportAssist のロールベースと範囲ベースのアクセス制御.....	14
3	電子メール通知のタイプ.....	41
4	付録 ( エラーコード ) .....	51

# OpenManage Enterprise SupportAssist について

Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist は、ProSupport と ProSupport Plus 資格対象デバイスのプロアクティブかつ予測的な監視および管理サポートを可能にする、Dell EMC OpenManage Enterprise コンソールへのプラグインです。OpenManage Enterprise と SupportAssist を使用することで、デバイスのライフサイクルを完全に管理し、プロアクティブかつ予測的にサポートを受けることができます。SupportAssist は、管理者がハードウェア障害インシデントをシームレスに管理できるようにすることで、データセンターの効率を向上させます。これにより、Dell EMC テクニカル サポートが費やす時間を削減し、ハードウェアの問題の解決におけるターンアラウンドとダウンタイムを改善します。

SupportAssist の主要機能は次の通りです。

- お使いのデバイスを監視し、ハードウェアの問題をプロアクティブに検知し、テクニカル サポート ケースを自動的に Dell EMC に作成することにより、解決を加速します。
- サポートおよびディスパッチ担当者（プライマリー、セカンダリー、グループ）を Dell EMC に提供することができます。
- 手作業のルーチン操作を自動化されたサポートに置き換えることによって、生産性を向上します。
- 定期的なハードウェア テレメトリーの収集を使用することによって予測的な問題を検知し、今後のデータ消失を回避するための予防措置を講じることができます。
- ディスパッチ プロセスを迅速化します。

問題が検出されると、SupportAssist は、問題のトラブルシューティングに必要なシステム情報を収集してアップロードします。収集されたシステム情報によって、テクニカル サポートは、より高度な、パーソナライズされた効率的なサポート エクスペリエンスを提供できます。また、SupportAssist は、定期的なハードウェア テレメトリー収集を使用した予測サポートとレポート作成を提供します。定期的な収集により、Dell EMC は高度な分析を実行し、将来の障害を予測して、バックアップにかかる時間を事前に通知して障害を解決できます。

## トピック：

- [SupportAssist の仕組み](#)
- [SupportAssist によって収集されたデバイス情報](#)

## SupportAssist の仕組み

デバイスでハードウェア イベントが発生するたびに、SupportAssist はアラートを受信します。アラートは、サポート ケース作成の対象であるか、または既存のサポート ケース更新の対象であるかを判断するため、さまざまなポリシーを使用してフィルタリングされます。条件に合うすべてのアラートは、サポート ケースを作成するため、または既存のサポート ケースを更新するために、バックエンドに安全に送信されます。サポート ケースが作成または更新された後、SupportAssist はデバイスからデバイス情報を収集し、それを Dell EMC バックエンドに送信します。また、一部のデバイスは、アラートが生成されたときに、バックエンドに直接情報を送信します。Dell EMC テクニカル サポートは、そのシステム情報を使用して問題のトラブルシューティングを行い、適切な解決策を提供します。SupportAssist がアラートを処理し、サポート ケースを自動的に作成する詳しい仕組みについては、[OpenManage Enterprise SupportAssist のアラート ポリシー](#)、p. 48 を参照してください。

- ① **メモ:** SupportAssist のケース自動作成およびシステム情報収集機能を体験するには、登録を完了する必要があります。
- ① **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 ケースを作成するわけではありません。サポート ケースは、有効なサービス契約を持つデバイスに対してのみ作成され、そのデバイスから受け取ったアラートのタイプと件数が、サポート ケース作成のために事前定義された条件と一致している場合のみ作成されます。
- ① **メモ:** SupportAssist は、登録、サポート ケース、ネットワーク接続性ステータスなどに関して、自動 E メール通知を送信しません。

# SupportAssist によって収集されたデバイス情報

SupportAssist は、SupportAssist を使用して管理されているハードウェアおよびソフトウェア デバイスの構成と使用に関する情報を継続的に監視します。Dell EMC では、このプログラムに関連して、個人ファイル、Web 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、これらを収集したりすることは想定していませんが、不本意に収集または表示された個人情報は、Dell プライバシー ポリシーに準じて取り扱われます。 <https://www.dell.com/learn/us/en/uscorp1/policies-privacy>

収集されたシステム情報ログ内にある暗号化された情報には、次のデータ項目が含まれます。

- 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、メモリー、ネットワーク デバイス、使用状況、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、インストールされたアプリケーション
- 設定情報：インターフェイス、VLAN、データ センター ブリッジング (DCB)、スパニング ツリー、スタッキング
- ID 情報：システム名、ドメイン名、IP アドレス
- イベント データ：Windows イベント ログ、コア ダンプ、デバッグ ログ

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、すべてのデバイスからシステム情報を収集し、そのデバイス情報をバックエンドに安全に送信します。デバイス情報は、[ タスクのスケジュール ] ページで指定された定義済みの収集開始日と時刻に基づいて、一度に 1 台のデバイスから収集されます。別の日に収集を開始するには、[システム情報の定期収集の有効化または無効化](#)、p. 35 を参照してください。

**i** **メモ:** 収集されたシステム情報の一部を社内ネットワーク外に送信することが、会社のセキュリティ ポリシーによって制限されている場合、デバイスから特定のシステム情報の収集を除外するように SupportAssist を設定することができます。特定のシステム情報の収集を除外する方法については、[ID 情報の収集の有効化または無効化](#)、p. 35 を参照してください。

## 新機能

このリリースでは、次のサポートが追加されています。

- スコープベースのアクセス制御 (SBAC) のサポート。管理者は、SBAC を使用して、デバイス グループの役割を持つユーザーのみをデバイス グループのサブセットに制限することができます。
- 最新の iDRAC 9 ベース PowerEdge サーバーのサポート。サポート サイトの [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) のページにある『*Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist サポート マトリックス*』を参照してください。
- SNMP v3 トラップをサポートし、アラートを受信して処理し、ケース作成を自動化します。

# Dell サービス契約で使用できる OpenManage Enterprise SupportAssist 機能

次の表は、ProSupport および ProSupport Plus サービス契約で使用可能な OpenManage Enterprise SupportAssist 機能の比較です。

表 1. Dell サービス契約で使用できる OpenManage Enterprise SupportAssist 機能

OpenManage Enterprise SupportAssist 機能	説明	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus
ハードウェア障害のプロアクティブな検知	SupportAssist は、監視対象デバイスで発生するハードウェアイベントのアラートを受信し、そのアラートがハードウェア障害を示すものかどうかをプロアクティブに判断します。	対応	対応	対応
ハードウェア障害の予測検知	監視対象デバイスから収集されたデータのインテリジェントな分析は、将来発生する可能性のあるハードウェアの問題を予測するために使用されます。	非対応	非対応	対応
自動データ収集	ハードウェア障害のトラブルシューティングに必要なデータが監視対象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。	対応	対応	対応
サポートケースの自動作成	ハードウェア障害がプロアクティブまたは予測的に検出された場合、Dell テクニカルサポートでサービスサービスリクエストが自動的に作成されます。	非対応	対応	対応
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 E メール通知は、会社のプライマリおよびセカンダリー SupportAssist 連絡先に自動的に送信されます。	非対応	対応	対応
Dell テクニカルサポートからのプロアクティブな対応	Dell 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。	非対応	対応	対応
部品の優先発送	収集されたシステム情報の検証後、Dell テクニ	非対応	対応	対応

表 1. Dell サービス契約で使用できる OpenManage Enterprise SupportAssist 機能 ( 続き )

OpenManage Enterprise SupportAssist 機能	説明	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus
	カル サポート 担当 者 が 不 具 合 の 解 決 に は パ ー ツ の 交 換 が 必 要 で あ る と 判 断 し た 場 合 、 お 客 様 が SupportAssist で 設 定 し た デ ィ ス パ ッ チ 方 法 に 基 づ い て 、 交 換 用 パ ー ツ が 発 送 さ れ ま す 。			

# OpenManage Enterprise SupportAssist サポートマトリックス

互換性のあるデバイス、ハイパーバイザー、およびオペレーティングシステムの完全なリストについては、サポートサイトの「[OpenManage Enterprise SupportAssist](#)」ページにある『Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist サポートマトリックス』を参照してください。

# OpenManage Enterprise のロールベースと範囲ベースのアクセス制御

OpenManage Enterprise には、3つの組み込みの役割（管理者、デバイス マネージャー、ビューアー）のユーザー権限を明確に定義するロールベースのアクセス制御（RBAC）があります。さらに、範囲ベースのアクセス制御（SBAC）を使用すると、管理者はデバイス マネージャーがアクセスできるデバイス グループを制限することができます。次のトピックでは、RBAC 機能と SBAC 機能について説明します。

## OpenManage Enterprise のロールベースのアクセス制御 (RBAC) 権限

アプライアンス設定およびデバイス管理機能へのアクセスレベルを指定する役割をユーザーに割り当てます。この機能は、ロールベースのアクセス制御（RBAC）と呼ばれています。コンソールは、アクションを許可する前に、特定のアクションに必要な権限を適用します。

## OpenManage Enterprise の範囲ベースのアクセス制御 (SBAC)

ロールベースのアクセス制御（RBAC）機能を使用すると、管理者はユーザーの作成時に役割を割り当てることができます。役割は、アプライアンス設定およびデバイス管理機能へのアクセスレベルを決定します。範囲ベースのアクセス制御（SBAC）は、管理者がデバイス マネージャーの役割を範囲と呼ばれるデバイス グループのサブセットに制限できるようにする RBAC 機能の拡張です。

デバイス マネージャー（DM）ユーザーを作成またはアップデートする際に、管理者は、1つまたは複数のシステム グループ、カスタム グループ、プラグイン グループに DM の操作アクセスを制限するための範囲を割り当てることができます。

管理者とビューアーの役割の範囲には制限はありません。つまり、すべてのデバイスおよびグループ エンティティへの RBAC 権限によって指定された操作アクセスが可能であることを意味します。

OpenManage Enterprise では、ローカル ユーザーの作成時または AD/LDAP ユーザーのインポート時に、範囲を割り当てることができます。OIDC ユーザーの範囲の割り当ては、Open ID Connect（OIDC）プロバイダーでのみ実行できます。

### ローカル ユーザー向け SBAC :

DM の役割を持つローカル ユーザーを作成または編集する際に、管理者は DM の範囲を定義する1つまたは複数のデバイス グループを選択できます。

たとえば、（管理者として）「dm1」という名前の DM ユーザーを作成し、カスタム グループの下に存在するグループ *g1* を割り当てます。その後、dm1 は、*g1* 内のすべてのデバイスに対してのみ操作アクセス権を持ちます。ユーザー dm1 は、他のデバイスに関連している他のグループまたはエンティティにはアクセスできません。

さらに、SBAC を使用すると、dm1 は、同じグループ *g1* で他の DM（例：dm2）によって作成されたエンティティを表示することもできません。つまり、DM ユーザーは、自分が所有するエンティティのみを表示できます。

たとえば、（管理者として）別の DM ユーザー（dm2）を作成し、カスタム グループの下に存在する同じグループ *g1* を割り当てます。dm2 が *g1* でデバイスの設定テンプレート、設定ベースライン、またはプロファイルを作成した場合、dm1 はそれらのエンティティにアクセスできません。その逆も同様です。

すべてのデバイスへの範囲を持つ DM は、DM が所有するすべてのデバイスおよびグループ エンティティに対して RBAC 権限によって指定された操作アクセス権を持ちます。

### AD/LDAP ユーザー向け SBAC :

管理者は、AD/LDAP グループをインポートまたは編集するときに、DM の役割を持つユーザー グループに範囲を割り当てることができます。ユーザーが DM の役割を持つ複数の AD グループのメンバーであり、各 AD グループに個別の範囲が割り当てられている場合、そのユーザーの範囲はこれらの AD グループの範囲の結合になります。

例：

- ユーザー dm1 は、2つの AD グループ ( RR5-Floor1-labadmins および RR5-Floor3-labadmins ) のメンバーです。両方の AD グループには DM の役割が割り当てられていて、AD グループの範囲の割り当ては次のようになります。RR5-Floor1-LabAdmins は ptlab-servers を取得し、RR5-Floor3-LabAdmins は smdlab-servers を取得します。DM dm1 の範囲は、ptlab-servers と smdlab-servers の結合になります。
- ユーザー dm1 は、2つの AD グループ ( adg1 と adg2 ) のメンバーです。両方の AD グループには DM の役割が割り当てられていて、範囲の割り当ては次のようになります。adg1 には g1 へのアクセス権が与えられており、adg2 には g2 へのアクセス権が与えられています。g1 が g2 の上位集合である場合、dm1 の範囲は、より大きな範囲 ( g1、すべての子グループ、およびすべてのリーフ デバイス ) になります。

ユーザーが、異なる役割を持つ複数の AD グループのメンバーである場合は、より高い機能の役割が優先されます ( 管理者、DM、ビューアーの順 )。

制限のない範囲を持つ DM は、すべてのデバイスおよびグループ エンティティに対する RBAC 権限によって指定された操作アクセス権を持ちます。

#### OIDC ユーザー向け SBAC：

OIDC ユーザーの範囲の割り当ては、OME コンソール内では発生しません。ユーザーの設定中に OIDC プロバイダーの OIDC ユーザーの範囲を割り当てることができます。ユーザーが OIDC プロバイダーの認証情報を使用してログインすると、役割と範囲の割り当てが OME に使用可能になります。

次の表では、ユーザーに割り当てられた役割に基づいて、SupportAssist 機能とそれらの権限を一覧表示します。デバイス マネージャーの役割については、割り当てられたデバイス グループの範囲に基づいて、機能に対する権限もこの表で一覧表示されています。OpenManage Enterprise のアプライアンス設定およびデバイス管理機能を対象として、デバイス マネージャーの役割に割り当てることができるユーザーの役割と範囲のリストについては、<https://www.dell.com/esmmanuals> にある『Dell EMC OpenManage Enterprise ユーザーズ ガイド』を参照してください。

**表 2. OpenManage Enterprise SupportAssist のロール ベースと範囲ベースのアクセス制御**

機能	管理者	デバイス マネージャー ( 割り当てられたデバイス グループの範囲 )	デバイス マネージャー ( 割り当てられていないデバイス グループの範囲 )	閲覧者
インストール	はい	いいえ	いいえ	いいえ
アップデート	はい	いいえ	いいえ	いいえ
登録	はい	いいえ	いいえ	いいえ
設定の編集	はい	いいえ	いいえ	いいえ
設定の表示	はい	はい	はい	はい
サイト正常性	はい	はい ( デバイス グループ範囲内のデバイスのみ )	いいえ	いいえ
接続テスト	はい	いいえ	いいえ	いいえ
[ ケース ]				
ケース ( 表示およびフィルター )	はい	はい ( デバイス グループ範囲内のデバイスのみ )	いいえ	はい
ケースの操作 ( 一時停止、再開、閉じるよう要求 )	はい	はい ( デバイス グループ範囲内のデバイスのみ )	いいえ	いいえ
[ 収集 ]				
収集ビュー	はい	いいえ	いいえ	はい
収集の開始	はい	いいえ	いいえ	いいえ
グループ収集の開始	はい	いいえ	いいえ	いいえ
収集のキャンセル	はい	いいえ	いいえ	いいえ
収集のアップロード	はい	いいえ	いいえ	いいえ
収集のダウンロード	はい	いいえ	いいえ	いいえ

表 2. OpenManage Enterprise SupportAssist のロールベースと範囲ベースのアクセス制御 ( 続き )

機能	管理者	デバイス マネージャー ( 割り当てられたデバイス グループの範囲 )	デバイス マネージャー ( 割り 当てられていないデバイス グループの範囲 )	閲覧者
[ SupportAssist デバイス グループ ]				
SupportAssist メンテナ ンス モードの有効化	はい	はい ( 範囲内のデバイ ス グループのみ )	いいえ	いいえ
デバイス グループの表 示	はい	はい ( デバイス グルー プ範囲内のデバイスの み )	いいえ	はい
グループの作成、削除、 編集	はい	いいえ	いいえ	いいえ
[ デバイス固有の操作 ]				
SupportAssist メンテナ ンス モードの有効化	はい	はい ( デバイス グルー プ範囲内のデバイスの み )	いいえ	いいえ
収集の開始	はい	いいえ	いいえ	いいえ

# OpenManage Enterprise の SupportAssist をインストールする

## 前提条件

- OpenManage Enterprise に**管理者**としてログインしていることを確認します。管理者ロールを持つユーザーのみが OpenManage Enterprise にプラグインをインストールできます。
  - プロアクティブかつ予測的な監視を行うための推奨ソリューションである OpenManage Enterprise SupportAssist プラグインを OpenManage Enterprise 内に導入するときは、次のことを確認してください。
    - SupportAssist Enterprise ( SAE ) スタンドアロン アプリケーション 2.0.50 またはそれ以前のバージョンがデータ センターに導入されている場合、管理機能と保守機能の重複を避けるため、SAE アプリケーションから OpenManage Enterprise アダプターを削除します。
    - SAE スタンドアロン仮想アプライアンス 4.x がデータ センターに導入されている場合、管理機能と保守機能の重複を避けるため、SAE 仮想アプライアンスから OpenManage Enterprise アダプターを削除します。
- ただし、SAE アプリケーション 2.0.60 以降を導入している場合は、OpenManage Enterprise SupportAssist プラグインと SAE 2.0.60 アプリケーションが共存していても、スタンドアロン SAE アプリケーションによって管理機能と保守機能の重複が回避されます。この場合、アラート処理とケース作成には OpenManage Enterprise SupportAssist プラグインが優先されます。
- OpenManage Enterprise SupportAssist をインストールして使用するための最小要件が満たされていることを確認します。ハードウェア、ネットワーキングとポート、およびオペレーティングシステムの要件のリストについては、サポートサイトの [「OpenManage Enterprise SupportAssist」](#) ページにある『*Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist サポート マトリックス*』を参照してください。
  - dell.com ( オンライン ) で OpenManage Enterprise SupportAssist プラグインをダウンロードし、システムにインストールします。パッケージがすでにネットワーク共有( オフライン )にダウンロードされている場合もあります。この設定は、OpenManage Enterprise で設定できます ( [ アプリケーションの設定 ] > [ コンソールとプラグイン ] > [ アップデートの設定 ] )。アップデート設定を構成する方法の詳細については、『*Dell EMC OpenManage Enterprise ユーザーズガイド*』を参照してください。
    - OpenManage Enterprise SupportAssist を dell.com からインストールするには、OpenManage Enterprise アプライアンスが [downloads.dell.com](https://downloads.dell.com) にアクセスできることを確認する必要があります。
    - ローカル ネットワーク共有から OpenManage Enterprise SupportAssist をインストールする場合、手動でパッケージをネットワーク共有にダウンロードし、OpenManage Enterprise の [ **アップデートの設定** ] ページで場所をアップデートする必要があります。
  - OpenManage Enterprise が OAuth トークン ベースの認証に OpenID Connect ( OIDC ) を使用している場合、次の内容を確認します。
    - OpenManage Enterprise で構成された DNS サーバーは、OIDC プロバイダーと Dell EMC セキュア リモート サービス ( SRS ) バックエンドを解決できます。
    - OIDC プロバイダーと Dell EMC セキュア リモート サービス ( SRS ) バックエンドは、同じ DNS ドメインにあります。

## 手順

1. Dell EMC OpenManage Enterprise を開始します。
2. [ アプリケーションの設定 ] メニューから、[ コンソールとプラグイン ] を選択します。  
[ コンソールとプラグイン ] ページが表示されます。
3. [ ] [ コンソールとプラグイン ] ページの [ SupportAssist ] セクションで、[ インストール ] をクリックします。  
[ プラグインのインストール ] ウィンドウが表示されます。
4. [ プラグインのインストール ] ウィンドウで、[ 使用可能なバージョン ] リストから OpenManage Enterprise SupportAssist のバージョンを選択します。
5. [ 前提条件 ] セクションで説明されている前提条件のリストを参照し、条件を満たしていることを確認し、[ プラグインのダウンロード ] をクリックします。  
OpenManage Enterprise SupportAssist が正常にダウンロードされると、[ SupportAssist ] セクションの最上部に表示されるステータスが、[ 使用可能 ] から [ ダウンロード済み ] に変わります。
6. [ プラグインのインストール ] ウィンドウで、[ プラグインのインストール ] をクリックします。  
インストール操作では、SupportAssist をインストールするための前提条件が検証されます。インストールの前提条件が満たされていない場合、エラー メッセージが表示されます。
7. [ エンドユーザー ライセンス契約 ] ページで、ライセンス契約内容を読み、[ 同意します ] をクリックします。

8. [ インフラストラクチャのテレメトリー通知 ] ページで、テレメトリー通知を読み、[ 同意します ] をクリックします。
9. [ 確認 ] ウィンドウで、[ プラグイン アクションの実行前に OpenManage Enterprise アプライアンスのスナップショットをキャプチャしたことに同意します ] オプションを選択し、[ インストールの確認 ] をクリックします。  
インストール操作のステータスが表示されます。SupportAssist のインストールが正常に完了すると、[ SupportAssist ] セクションの最上部に表示されるステータスが、[ 使用可能 ] から [ インストール済み ] に変わります。

#### 次の手順

デバイスのハードウェアの問題を監視し、デバイス情報を自動的に収集するには、OpenManage Enterprise SupportAssist を登録する必要があります。 [OpenManage Enterprise の SupportAssist を登録する](#)、p. 18 を参照してください。

# OpenManage Enterprise SupportAssist をお使いになる前に

デバイスのハードウェアの問題を監視し、デバイス情報を自動的に収集するには、OpenManage Enterprise SupportAssist を登録する必要があります。

## トピック：

- [OpenManage Enterprise の SupportAssist を登録する](#)

## OpenManage Enterprise の SupportAssist を登録する

### このタスクについて


OpenManage Enterprise SupportAssist に初めてアクセスするときは、SupportAssist を登録していないことを示すバナーメッセージが表示されます。デバイスのハードウェアの問題を監視し、デバイス情報を自動的に収集するには、SupportAssist を登録する必要があります。SupportAssist を登録するには：

### 手順

1. バナーメッセージで、[ 今すぐ登録 ] リンクをクリックします。
2. [ プロキシの追加 ] をクリックして、次の情報を入力し、[ 適用 ] をクリックします。  
[ プロキシの追加 ] ページは、SupportAssist が Dell EMC とのネットワーク接続を確立できない場合にのみ表示されます。
  - a. HTTP プロキシを使用するには、[ HTTP プロキシ設定の有効化 ] を選択します。
  - b. プロキシ サーバーのホスト名または IP アドレスとポート番号を入力します。
  - c. プロキシ サーバーに認証が必要な場合は、[ プロキシ認証を必須にする ] を選択します。
  - d. 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。
3. [ 接続性 ] ページで、アクセス キーと PIN を入力してから、[ 次へ ] をクリックします。アクセス キーと PIN がいない場合は、次のいずれかを実行します。
  - [ 接続性 ] ページ ( SupportAssist プラグイン登録ウィザード ) で、[ アクセス キーの生成 ] をクリックします。
  - [OpenManage Enterprise SupportAssist](#) のサポート サイト ページに移動します。[ 概要 ] タブの [ クイック リンク ] で [ アクセス キーの生成 ] をクリックします。

**i** **メモ:** 他の SupportAssist 製品用に提供されたリンクを使用して生成したアクセス キーは、SupportAssist プラグインでは使用できません。
4. [ 連絡先の詳細 ] ページで、プライマリ連絡先情報を入力し、[ 次へ ] をクリックします。
 

**i** **メモ:** SupportAssist を登録した後、[ 設定 ] > [ 連絡先詳細 ] ページから、プライマリ連絡先情報をアップデートし、セカンダリ連絡先を入力することができます。プライマリ連絡先が使用できない場合、Dell EMC はセカンダリ連絡先を通して会社に連絡します。プライマリおよびセカンダリ連絡先の両方に有効な E メール アドレスが設定されている場合は、両方の連絡先に E メールが送信されます。
5. 必要に応じて、[ 高速ディスクパッチ ( オプション ) ] ページで、次の手順を実行し、[ 次へ ] をクリックします。
  - Dell EMC にサーバーの交換用パーツを自動的に発送してほしい場合は、[ Dell EMC が交換用パーツのディスクパッチを迅速化することを希望する ] を選択します。
  - オンサイト技術者に、ディスクパッチされたハードウェアコンポーネントを交換してもらいたい場合は、[ サービス プランにサービスが含まれている場合は、技術者がオンサイトでパーツを交換することを希望する ] を選択します。
6. 必要に応じて、[ 配送先詳細 ] ページで、プライマリおよびセカンダリ配送先連絡先の詳細と配送先住所を入力して、[ 次へ ] をクリックします。

 **メモ:** プライマリー配送先の連絡先情報が連絡先の詳細情報と同じである場合は、[ 連絡先の詳細をコピー ] をクリックします。

7. 必要に応じて、TechDirect を使用して、資産情報を表示したり、SupportAssist アラートやパーツのディスパッチを管理したりするには、会社の管理者アカウントを使用して TechDirect にサインインし、ワンタイム パスワード (OTP) を入力します。TechDirect にサインインするには、[ TechDirect の統合 (オプション) ] ページで、[ TechDirect の起動 ] をクリックします。
8. [ 次へ ] をクリックします。  
[ サマリ ] ページが表示されます。
9. [ 終了 ] をクリックします。  
[ サイト正常性 ] ページが表示されます。

## サイト正常性

[ サイト正常性 ] ページでは、サイト上の最も重要な問題を特定し、優先順位を付けることができます。

[ サイト正常性 ] ページでは次の情報を表示できます。

- 次のステータスのデバイスの数：

- ① **メモ:** デバイス マネージャーの役割でログインしている場合、管理対象デバイス、ステージング デバイス、および管理対象外デバイスのデバイス台数には、範囲内にあるデバイス グループのデバイスのみが含まれます。
- [ 管理対象デバイス ] — 監視対象デバイスの数を表示します。クリックすると、デバイス タイプ別に監視対象デバイスの数が表示されます。
  - ① **メモ:** [ 管理対象デバイス ] タブは、デフォルトで選択されています。
  - ① **メモ:** OpenManage Enterprise SupportAssist バージョンは IPv4 デバイスのみをサポートします。
- [ ステージング デバイス ] — 特定の要件が満たされていないために、追加しようとしたときに部分的に検出されるデバイスの数を表示します。クリックすると、理由と修復状況に基づいて一覧表示されたデバイスの数が表示されます。ステージング中のデバイスのホスト名を表示するには、[ エクスポート ] をクリックします。ステージングの詳細が Excel にエクスポートされます。
- [ 管理対象外デバイス ] — 非対応のデバイスの数を表示します。クリックすると、サポートされていないデバイスの数がデバイス タイプ別にグループされて表示されます。管理されていないデバイスのホスト名を表示するには、[ エクスポート ] をクリックします。管理対象外のデバイスの詳細が Excel にエクスポートされます。
- [ Dell EMC への接続性 ] セクションでは、次の項目を表示できます。
  - [ オンライン ステータス ] — SupportAssist インターネット接続性ステータスが表示されます。Dell EMC との通信にはインターネット接続が必要です。
  - [ エンタープライズ サーバー ] — Dell EMC のエンタープライズ サーバーへの SupportAssist の接続ステータスを表示します。
  - [ 接続性テスト ] - リンクをクリックして接続性テストを実行し、インターネットおよび Dell EMC エンタープライズ サーバーへの接続性を確認して、ケース作成機能を検証します。接続性テストの詳細については、[接続性テストの実行](#)、p. 20 を参照してください。

### トピック：

- [接続性テストの実行](#)

## 接続性テストの実行

デフォルトでは、SupportAssist は毎日午後 11 時に依存リソースへの接続を自動的にテストします。依存リソースへの接続に問題がある場合は、プライマリーおよびセカンダリー連絡先に E メールが送信されます。また、依存サーバーへの SupportAssist 接続性は、いつでもテストすることができます。

接続性テストを実行するには、次の手順を実行します。

1. [ サイト正常性 ] ページで、[ 接続性 ] セクションの [ 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。
2. SupportAssist が Dell EMC エンタープライズ サーバーに接続できるかどうかを確認するには、[ ネットワーク接続性テスト ] セクションで、[ 接続性テスト ] をクリックします。接続性テストのステータスを確認するには、[ エンタープライズ サーバー ] の横にある矢印をクリックします。接続性ステータスは、表に次のように表示されます。
  - [ ホスト名 ] — Dell EMC がホストする SupportAssist エンタープライズ サーバーがリストされます。
  - [ Ping 時間 ( ms ) ] — SupportAssist エンタープライズ サーバーの Ping 時間がミリ秒で表示されます。
  - [ Ping ステータス ] — SupportAssist エンタープライズ サーバーの Ping ステータスが表示されます。緑色のチェック マークは、SupportAssist がエンタープライズ サーバーにアクセスできることを示します。
  - [ ポート 443 ] — Dell EMC バックエンドへのセキュアな HTTPS 接続を確立するには、ファイアウォール上でポート 443 が開いている必要があります。ポート 443 が開いている場合、緑色のチェック マークが表示されます。
  - [ ポート 8443 ] — Dell EMC テクニカル サポートが SSH 経由でデバイスにリモート アクセスできるようにするには、ファイアウォール上でポート 8443 が開いている必要があります。ポート 8443 が開いている場合、緑色のチェック マークが表示されます。

- [ プロキシ ステータス ] — SupportAssist 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 サーバーの詳細が表示されます。SupportAssist 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、[ プロキシは有効 ] ステータスになります。それ以外の場合、[ プロキシは有効ではない ] ステータスになります。
  - [ 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。
3. SupportAssist がアラートのサポート ケースを自動的に作成できるようにするには、[ ケース作成機能のテスト ] セクションで、[ 接続性テスト ] をクリックします。

可能なステータスは次のとおりです。

- [ 検証済み ] — サポート ケース作成タスクが正常に検証されています。
- [ 検証されていません ] — サポート ケース作成タスクが検証されていません。
- [ 不明 ] — ケース作成サービスがダウンしているため、SupportAssist ケース作成機能のステータスを取得できません。

## 効果的な管理とモニタリングのためのデバイスのグループ化

SupportAssist には、追加するデバイスの管理に役立つ 2 つの事前定義されたデバイス グループ ( **メンテナンス** と **ステー징** ) があります。要件に応じて、カスタム デバイス グループを作成して、特定のデバイスをグループとして管理することもできます。たとえば、以下に基づくデバイスを含むデバイス グループを作成することができます。

- デバイス タイプ ( サーバーまたはシャーシ )
- デバイスの管理者 ( 管理者グループ )
- 組織またはビジネス ユニット ( マーケティング、経営、財務、など )
- デバイスの物理的場所 ( 送付先住所 )
- アラートまたは通知 ( デバイスで問題が検知された場合に通知されるべき個人 )

デバイスグループを作成した後、以下のことができるようになります。

- デバイス グループにデバイスを追加またはデバイス グループからデバイスを削除する
- デバイスグループの連絡先情報およびパーツ発送情報を設定します。
- デバイス グループ詳細を編集、またはデバイス グループを削除する

**メモ** : デバイスのグループ化はオプションです。デバイスのグループ化は、SupportAssist の監視およびケース自動作成機能には影響を及ぼしません。

**メモ** : デバイス グループに対して設定された認証情報、連絡先情報、パーツ発送情報は、[ 設定 ] ページで設定されたデフォルトの認証情報、連絡先情報、およびパーツ発送情報を上書きします。たとえば、デバイス グループを作成し、そのデバイス グループのプライマリ連絡先を設定した場合、デバイス グループに含まれているデバイスに関する問題に対するすべての SupportAssist 通知が、そのデバイス グループに割り当てられているプライマリ連絡先に送信されます。

### トピック :

- [事前定義されたデバイスグループ](#)
- [ステー징中およびメンテナンス中のデバイスを表示する \( 特定のグループ \)](#)
- [デバイス グループの表示](#)
- [デバイスグループの作成](#)
- [デバイス グループ情報の表示およびアップデート](#)
- [デバイス グループの削除](#)

## 事前定義されたデバイスグループ

OpenManage Enterprise SupportAssist にある事前定義されたデバイス グループでは、SupportAssist によって監視されているデバイスやメンテナンス モードのすべてのデバイスをグループ化したり、効果的な監視のためにステー징のデバイスをグループ化したりできます。管理者としてデバイスを監視する場合は、事前に定義されている SupportAssist、メンテナンス、ステー징の各グループを使用することができます。

SupportAssist プラグインで使用可能な事前定義されたデバイス グループは次のとおりです

- [ SupportAssist ] デフォルト グループ - デフォルトでは、他のグループにデバイスを割り当てない限り、SupportAssist でサポートされているすべてのデバイスがこのグループに割り当てられます。
- [ メンテナンス ] グループ — SupportAssist メンテナンス モードにされたデバイスが含まれます。
- [ ステー징 ] グループ — 特定の要件を満たしていないため、追加しようとしたときに一部のみ検出されたデバイスが含まれます。このグループのデバイスは、SupportAssist による監視のための要件が満たされた後に再検証すると、自動的にデフォルト グループに移動されます。SupportAssist 機能は、このグループ内のデバイスには使用できません。通常、次のような場合に、デバイスがステー징 グループに追加されます。
  - 必要なサービス契約がない PowerEdge サーバーまたは iDRAC の場合。
  - デバイス監視の動作条件が満たされていない場合。SupportAssist がステー징 デバイスを監視できない理由を特定するには、[ サイト正常性 ] ページに移動し、[ ステー징 デバイス ] ペインをクリックします。リストには、ステー징 デバイスに関する問題の理由とその修復状況が表示されます。解決策と修復状況は、1 台または複数のデバイスの問題のタイプに応じてグループ化されています。詳細については、[サイト正常性](#)、p. 20 を参照してください。

# ステージング中およびメンテナンス中のデバイスを表示する (特定のグループ)

## 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、[ デバイス ] をクリックします。
2. 左ペインの**プラグイン グループ** セクションを展開し、SupportAssist グループをクリックします。  
右上隅に表示されているドーナツ グラフの凡例 [ ステージング ]、[ メンテナンス ] には、グループ内でステージング、メンテナンスになっているデバイスの台数が表示されます。  
**①メモ:** デバイス マネージャーの役割でログインしている場合は、権限の範囲内にあるデバイス グループのみを表示できません。
3. ステージング中/メンテナンス中デバイスのリストを表示するには、ドーナツ グラフでカラー バンドをクリックします。  
[ デバイス ] ダイアログ ボックスが表示されます。
4. [ デバイス ] ダイアログ ボックスで、次の手順を実行します。
  - ステージング中のデバイスを表示するには、[ ステージング ] タブをクリックします。
  - メンテナンス中のデバイスを表示するには、[ メンテナンス ] タブをクリックします。

## デバイス グループの表示

### 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、[ デバイス ] をクリックします。
2. 左ペインの [ プラグイン グループ ] セクションで、[ SupportAssist ] カテゴリを展開します。  
カスタム デバイス グループのリストが、事前定義されたグループ、メンテナンス、ステージングとともに、SupportAssist グループの下に一覧表示されます。  
**①メモ:** デバイス マネージャーの役割でログインしている場合は、権限の範囲内にあるデバイス グループのみを表示できません。

## デバイスグループの作成

### 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、[ デバイス ] をクリックします。
2. 左ペインの [ プラグイン グループ ] セクションで、[ SupportAssist ] グループ カテゴリの横にある 3 つの縦方向の点をクリックして、リストから [ SupportAssist グループの作成 ] をクリックします。  
[ SupportAssist グループの作成/編集 ] ダイアログ ボックスが表示されます。
3. [ 全般 ] ページで、グループ名とグループの説明を入力し、[ 次へ ] をクリックします。
4. [ グループ連絡先 ] ページで、次の手順を実行します。
  - a. [ 連絡先の詳細 ] を選択します。
  - b. [ プライマリー ] オプションを選択し、次のプライマリー連絡先の詳細を入力します。  
**①メモ:** プライマリーおよびセカンダリーの連絡先情報が連絡先の詳細情報と同じである場合は、[ 連絡先の詳細をコピー ] をクリックします。
    - i. 名、姓、電話番号、代替電話番号、Eメール アドレスをそれぞれ該当するフィールドに入力します。
    - ii. ご希望の連絡方法、連絡時間帯、タイムゾーンを選択します。
  - c. 必要に応じて、[ セカンダリー ] オプションを選択し、次のセカンダリー連絡先の詳細を入力します。
    - i. 名、姓、電話番号、代替電話番号、Eメール アドレスをそれぞれ該当するフィールドに入力します。
    - ii. ご希望の連絡方法、連絡時間帯、タイムゾーンを選択します。
5. 必要に応じて、[ 高速ディスクパッチ ( オプション ) ] ページで、次の手順を実行し、[ 次へ ] をクリックします。
  - a. Dell EMC にサーバーの交換用パーツを自動的に発送してほしい場合は、[ Dell EMC が交換用パーツのディスクパッチを迅速化することを希望する ] を選択します。
  - b. [ 配送先詳細 ] ページで、プライマリーおよびセカンダリー配送先の連絡先情報と配送先住所を入力して、[ 次へ ] をクリックします。

**メモ:** プライマリー出荷先の連絡先情報がグループ連絡先の情報と同じである場合は、[ 連絡先の詳細をコピー ] をクリックします。

- [ デバイス ] ページで、[ デバイスの選択 ] をクリックします。
- [ すべてのデバイス ] ダイアログ ボックスで、グループに追加するデバイスを選択し、[ 選択項目を追加 ] をクリックします。  
デバイスをフィルターするには、[ 詳細フィルター ] をクリックしてデータを選択するか、データをフィルター ボックスに入力します。デバイスは、正常性状態、電源状態、接続状態、名前、IP アドレス、サービス タグ、モデル、タイプでフィルタリングできます。フィルタリングを無効にするには、[ すべてのフィルターのクリア ] をクリックします。  
グループに追加されたデバイスを表示するには、[ 選択されたすべてのデバイス ] タブをクリックします。[ 選択されたすべてのデバイス<数字> ] タブの末尾の数字は、グループ内のデバイス台数を示します。
- [ 終了 ] をクリックします。

### タスクの結果

作成したデバイス グループは [ SupportAssist ] グループのタイトルの下に一覧表示されます。

## デバイス グループ情報の表示およびアップデート

### このタスクについて

グループの名前/説明、連絡先情報、ご希望の連絡方法/時間帯、デバイス グループのパーツ ディスパッチ情報、グループでのデバイスの追加/削除を表示したり編集したりできます。

デバイス グループの連絡先情報をアップデートすると、SupportAssist は、デバイス グループの連絡先に通知を送信できるようになります。

**メモ:** デバイス グループのパーツ発送先情報は、[ 設定 ] > [ 連絡先情報 ] ページで設定したデフォルトのパーツ発送先情報を上書きします。問題を解決するためにパーツを交換する必要がある場合は、お客様の同意の下、デバイス グループのパーツ発送先住所（デフォルトのパーツ発送先住所ではない）に交換用パーツが発送されます。


**メモ:** テクニカル サポート担当者が、サポート ケースの解決にはパーツを交換する必要があると判断した場合、お客様の同意の下、指定の住所に交換用パーツが発送されます。

### 手順

- OpenManage Enterprise のメニューで、[ デバイス ] をクリックします。
- 左ペインの [ プラグイングループ ] セクションで、[ SupportAssist ] カテゴリを展開します。
- デバイス グループの横にある縦の三点リーダーをクリックします。
- リストから、[ SupportAssist グループの編集 ] をクリックします。  
[ SupportAssist グループの作成/編集 ] ダイアログ ボックスが表示されます。
- [ 全般 ] ページで、グループ名とグループの説明を編集し、[ 次へ ] をクリックします。
- [ グループ連絡先 ] ページで、次の手順を実行します。
  - [ 連絡先の詳細 ] を選択します。
  - [ プライマリー ] オプションを選択し、次のプライマリー連絡先の詳細を編集します。

**メモ:** プライマリーおよびセカンダリーの連絡先情報が連絡先の詳細情報と同じである場合は、[ 連絡先の詳細をコピー ] をクリックします。

    - 名、姓、電話番号、代替電話番号、Eメールアドレスをそれぞれ該当するフィールドに入力します。
    - ご希望の連絡方法、連絡時間帯、タイムゾーンを選択します。
  - 必要に応じて、[ セカンダリー ] オプションを選択し、次のセカンダリー連絡先の詳細を編集します。
    - 名、姓、電話番号、代替電話番号、Eメールアドレスをそれぞれ該当するフィールドに入力します。
    - ご希望の連絡方法、連絡時間帯、タイムゾーンを選択します。
- 必要に応じて、[ 高速ディスパッチ ( オプション ) ] ページで、次の手順を実行し、[ 次へ ] をクリックします。
  - Dell EMC にサーバーの交換用パーツを自動的に発送してほしい場合は、[ Dell EMC が交換用パーツのディスパッチを迅速化することを希望する ] を選択します。
  - [ 配送先詳細 ] ページで、プライマリーおよびセカンダリー配送先連絡先の詳細と配送先住所を入力して、[ 次へ ] をクリックします。

 **メモ:** プライマリー出荷先の連絡先詳細情報がグループ連絡先の情報と同じである場合は、[ 連絡先の詳細をコピー ] をクリックします。

8. [ デバイス ] ページで、次の手順を実行します。
  - a. [ 選択されたデバイス ] をクリックします。
  - b. [ すべてのデバイス ] ダイアログ ボックスで、デバイス グループにデバイスを追加または削除し、[ 選択項目を追加 ] をクリックします。

デバイスをフィルターするには、[ 詳細フィルター ] をクリックしてデータを選択するか、データをフィルター ボックスに入力します。デバイスは、正常性状態、電源状態、接続状態、名前、IP アドレス、サービス タグ、モデル、タイプでフィルタリングできます。フィルタリングを無効にするには、[ すべてのフィルターのクリア ] をクリックします。

グループに追加されたデバイスを表示するには、[ 選択されたすべてのデバイス ] タブをクリックします。[ 選択されたすべてのデバイス<数字> ] タブの末尾の数字は、グループ内のデバイス台数を示します。

9. [ 終了 ] をクリックします。


### タスクの結果

デバイス グループは、追加または削除したデバイスに基づいてアップデートされます。

## デバイス グループの削除

### このタスクについて

お好みに合わせてデバイスグループを削除することができます。

 **メモ:** デバイス グループを削除すると、デバイス グループと連絡先情報のみが削除されます。

### 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、[ デバイス ] をクリックします。
2. 左ペインの [ プラグイン グループ ] セクションで、[ SupportAssist ] カテゴリを展開します。
3. デバイス グループを削除するには、デバイス グループの横にある縦方向の点リーダーをクリックして、リストから [ SupportAssist グループの削除 ] をクリックします。

# OpenManage Enterprise SupportAssist ケース

SupportAssist によって監視されているデバイスで問題が検出されると、サポート ケースが自動的に作成されます。[ ケース ] ページには、SupportAssist によって作成されたすべてのケースが表示されます。

## ① メモ:

- SupportAssist は、OpenManage Enterprise にログインしているユーザーのロールや権限に関係なく、すべての監視対象デバイス上で検出された問題に対するサポート ケースを自動的に作成します。
- 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 ケースを作成するわけではありません。SupportAssist は、デバイスから証跡ファイルを収集し、アラート処理のためにそれを Dell EMC バックエンドに送信します。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のタイプと件数が、サポート ケース作成のために Dell EMC によって定義された基準と一致した場合に限られます。SupportAssist がアラートを処理し、サポート ケースを自動的に作成する詳しい仕組みについては、[OpenManage Enterprise SupportAssist のアラート ポリシー](#)、p. 48 を参照してください。

インターネットを介して SupportAssist が 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されている場合、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利用可能になります。サポート ケース情報は、次の状況でのみ更新されます。

- [ ケース ] ページを開いたとき。
- [ ケース ] ページで [ 更新 ] をクリックしたとき。
- [ ケース ] ページが開いており、Web ブラウザー ウィンドウを更新したとき。

また、利用可能なケース管理オプションを使用して、次のアクティビティを実行するようテクニカル サポートに要求することもできます。

- サポート ケースに関連するアクティビティをサスペンドする。
- サポート ケースに関連するアクティビティを再開する。
- サポート ケースを閉じるよう要求する。

ケース管理オプションは、サポート サイトの「[OpenManage Enterprise SupportAssist](#)」ページにある『[Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist サポート マトリックス](#)』にリストされているデバイスを対象とする、SupportAssist によって自動的にオープンにされたサポート ケースにのみ適用されます。

[ ケース ] ページに表示されるフィールドと詳細については、[ケースの表示](#)、p. 26 を参照してください。

## トピック :

- [ケースの表示](#)
- [ケース アクティビティを 24 時間一時停止する要求](#)
- [サポート アクティビティの再開の要求](#)
- [サポート ケースを閉じるよう要求](#)
- [特定のデバイスに対するサポート ケースの表示](#)

## ケースの表示

[ ケース ] ページには、SupportAssist によって監視されているデバイスのサポート ケースが表示されます。デフォルトでは、表示されるサポート ケースは、それぞれのデバイス名またはデバイス IP アドレスの下にグループ化されています。

- ① **メモ:** デバイス マネージャーの役割でログインしている場合、権限の範囲内にあるデバイス グループのデバイスを対象として、作成されたサポート ケースを表示できます。

[ ケース ] ページを表示するには、[ プラグイン ] メニューから [ SupportAssist ] > [ ケース ] の順に選択します。特定のデバイスに対して開かれているサポート ケースを表示するには、[特定のデバイスに対するサポート ケースの表示](#)、p. 29 を参照してください。

[ ケース ] ページには、次のオプションとサポート ケース情報が表示されます。

- [ 詳細フィルター ] - [ 詳細フィルター ] オプションは、ケース リストの左上隅にあります。ケースをフィルターするには、[ 詳細フィルター ] をクリックしてデータを選択するかフィルター ボックスにデータを入力します。ケース番号、サービス契約、

サービス タグ、ソース タイプによって、ケースをフィルタリングすることができます。フィルタリングを無効にするには、[すべてのフィルターのカリア]をクリックします。

- 列名でケース リスト表示データをソートするには、いずれかの列見出しをクリックします。レポートが更新され、クリックした列見出しの昇順または降順でデータが表示されます。
- ケース オプション ([一時停止]、[再開]、[閉じるよう要求]) - 要件に基づいて SupportAssist によって開かれたサポート ケースを管理するためのオプションです。使用可能なオプションは次のとおりです。
  - [一時停止] - サポート ケースに関連するアクティビティを 24 時間停止するようテクニカル サポートに要求します。24 時間後にテクニカル サポートは、サポート ケースに関連するアクティビティを自動的に再開します。[ケース アクティビティを 24 時間一時停止する要求](#)、p. 28 を参照してください。
  - [再開] - サポート ケースに関連するアクティビティを再開するようテクニカル サポートに要求します。[サポート アクティビティの再開の要求](#)、p. 28 を参照してください。  
**① メモ:** [再開] オプションは、サポート ケースに関連するアクティビティを一時停止するよう、以前に要求していた場合のみ有効になります。
  - [閉じるよう要求] - サポート ケースを閉じるようテクニカル サポートに要求します。[サポート ケースを閉じるよう要求](#)、p. 28 を参照してください。
- 更新アイコン - 更新アイコンは、ケース リストの右上角にあります。アイコンをクリックして、表示されたケース リストを更新します。
- [IP アドレス] - サポート ケースに関連付けられているデバイスの IP アドレスを表示します。
- [ケース番号] - サポート ケースに割り当てられている数字の識別子。
- [ケース ステータス] - サポート ケースの現在の状態を表示します。可能なステータスは次のとおりです。
  - [送信済み] — SupportAssist はサポート ケースを送信しました。
  - [未解決] — テクニカル サポートが送信済みサポート ケースへの対応を開始しました。
  - [進行中] — テクニカル サポートはサポート ケースに対応しています。
  - [割り当て中] — サポート ケースはまだテクニカル サポート エージェントに割り当てられていません。
  - [お客様による延期] — テクニカル サポートはお客様の要望でサポート ケースを延期しました。
  - [再オープン] — サポート ケースは以前クローズされていましたが、再度対応が開始されています。
  - [一時停止] — テクニカル サポートは、要求に基づいてサポート ケースに関連するアクティビティを 24 時間一時停止しました。
  - [クローズ依頼済み] — テクニカル サポートにサポート ケースを閉じるよう要求しました。
  - [終了] — サポート ケースが閉じています。
  - [適用なし] — SupportAssist によって不具合が検出されましたが、デバイスの保証または基本的なハードウェア保証の有効期限が切れているために、サポート ケースが作成されませんでした。
  - [利用不可] — サポート ケースのステータスを Dell から取得できませんでした。
  - [不明] — SupportAssist は、サポート ケースのステータスを判断できません。
- [ケース タイトル] — 次を特定するサポート ケース名です。
  - サポートケースの生成方法
  - デバイスモデル
  - デバイスのオペレーティングシステム
  - アラート ID (存在する場合)
  - アラートの説明 (存在する場合)
  - デバイス保証ステータス
  - 解決案の説明
- [開始日付] — サポート ケースへの対応が開始された日時。
- [サービス契約] - デバイスに適用される Dell EMC 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。
  - [ProSupport Flex] — デバイスには Dell EMC ProSupport Flex サービス契約が適用されています。
  - [ProSupport Plus] — デバイスには Dell EMC ProSupport Plus サービス契約が適用されている。
  - [ProSupport] — デバイスには Dell EMC ProSupport サービス契約が適用されている。
  - [基本] — デバイスには Dell EMC ベーシック ハードウェア サービス契約が適用されています。
  - [期限切れ保証] — デバイスのサービス契約の期限が切れています。
- [サービス タグ] - Dell EMC がデバイスを認識することを可能にする一意の英数字の識別子。
- [ソース タイプ] - サポート ケースが開始されたソースを特定します。使用できるソース タイプは次のとおりです。
  - [電話]
  - [電子メール]
  - [チャット]
  - [SupportAssist]
  - [TechDirect]
  - [ヘルプデスク]
  - [その他]

# ケース アクティビティを 24 時間一時停止する要求

## このタスクについて

必要に応じて、サポート ケースに関連するアクティビティを 24 時間一時停止するようテクニカル サポートに要求できます。例えば、次の場合にサポート ケースのアクティビティを停止するようテクニカル サポートに要求できます。

- テクニカル サポートからの支援を受けず、問題を解決する場合。
  - 計画されたメンテナンス アクティビティ中に、Dell EMC からサポート ケースに関連する通知の受信しない場合。
- ① メモ:** サポート ケースが SupportAssist で開かれた場合のみ、サポート ケースに関連するアクティビティを停止するようテクニカル サポートに要求できます。

## 手順

1. [ プラグイン ] メニューから、[ SupportAssist ] > [ ケース ] を選択します。  
[ ケース ] ページには、SupportAssist によって開かれたすべてのケースのリストが表示されます。
2. 一時停止するサポート ケースを選択して、[ 一時停止 ] をクリックします。  
**① メモ:** [ 一時停止 ] オプションは、選択されたサポート ケースを一時停止するよう、以前に要求していた場合、無効になります。
3. 必要に応じて、サポート ケースのアクティビティを一時停止するよう要求する理由を入力します。
4. [ OK ] をクリックします。  
サポートケースは適切なステータスを表示します。  
**① メモ:** SupportAssist が要求を処理できない場合は、適切なメッセージが表示されます。このような場合は、ケース作成テストを実行して Dell EMC への接続を検証してから、操作を再試行してください。「[接続性テストの実行](#)、p. 20」を参照してください。

# サポート アクティビティの再開の要求

## このタスクについて

以前にサポート アクティビティを一時停止するよう要求していた場合は、サポート ケースのアクティビティを再開するようテクニカル サポートに要求できます。

## 手順

1. [ プラグイン ] メニューから、[ SupportAssist ] > [ ケース ] を選択します。  
[ ケース ] ページには、SupportAssist によって開かれたすべてのケースのリストが表示されます。
2. テクニカル サポートによるケース アクティビティの再開を希望するサポート ケースを選択し、[ 再開 ] をクリックします。  
**① メモ:** [ 再開 ] オプションは、選択されたサポート ケースを一時停止するよう、以前に要求していた場合のみ有効になります。
3. オプションで、サポート ケースのアクティビティを再開するよう要求する理由を入力します。
4. [ OK ] をクリックします。  
サポートケースは適切なステータスを表示します。  
**① メモ:** SupportAssist が要求を処理できない場合は、適切なエラー メッセージが表示されます。このような場合は、ケース作成テストを実行して Dell EMC への接続を検証してから、再試行できます。「[接続性テストの実行](#)、p. 20」を参照してください。

# サポート ケースを閉じるよう要求

## このタスクについて

デバイスに関する不具合を解決した場合は、テクニカル サポートにサポート ケースを閉じるよう要求できます。

- ① メモ:** サポート ケースを SupportAssist で開いた場合のみ、サポート ケースを閉じるようにテクニカル サポートに要求できます。
- ① メモ:** クローズの依頼が進行中である場合を除き、任意のステータスのサポート ケースを閉じるようにテクニカル サポートに要求することができます。

## 手順

1. [ プラグイン ] メニューから、[ SupportAssist ] > [ ケース ] を選択します。  
[ ケース ] ページには、SupportAssist によって開かれたすべてのケースのリストが表示されます。
2. 一時停止するサポート ケースを選択して、[ 閉じるよう要求 ] をクリックします。
3. オプションで、サポート ケースを閉じるよう要求する理由を入力します。
4. [ OK ] をクリックします。  
サポートケースは適切なステータスを表示します。
  - ① **メモ:** サポート ケースを閉じるように要求した後、サポート ケースを閉じる前に、情報を取得するためにテクニカル サポートが連絡する場合があります。
  - ① **メモ:** SupportAssist が要求を処理できない場合は、適切なエラー メッセージが表示されます。このような場合は、ケース作成テストを実行して Dell EMC への接続を検証してから、操作を再試行してください。「[接続性テストの実行](#)、p. 20」を参照してください。

## 特定のデバイスに対するサポート ケースの表示

### このタスクについて

SupportAssist によって監視されている特定のデバイスに対する未解決のサポート ケースを表示できます。

## 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、[ デバイス ] をクリックします。
2. デバイスの未解決のサポート ケースを表示するには、[ すべてのデバイス ] リストで、デバイス名をクリックします。
3. [ <デバイス名> ] ページで、[ SupportAssist ] > [ ケース ] をクリックします。
  - デバイスにサポート ケースがある場合、そのデバイスのすべてのサポート ケースが [ ケース ] ページにリストされます。
  - SupportAssist がサポート ケース情報を取得できない場合、OpenManage Enterprise SupportAssist にメッセージが表示されず。

# OpenManage Enterprise SupportAssist デバイス コレクション

コレクションは、SupportAssist の管理対象デバイスの情報を含むファイルです。SupportAssist は、追加した各デバイスからデバイス情報を収集してから、その情報を Dell EMC に安全にアップロードします。

コレクションのページ タスクは毎日午後 10 時に自動的に実行されます ( SupportAssist がインストールされているサーバーでの時刻 )。30 日以前のシステム情報コレクションと、過去 30 日以内のコレクションのうち最新の 5 つのコレクションよりも古いコレクションは、自動的にページされます。

**メモ:** デバイスからシステム情報を収集するためには、OpenManage Server Administrator ( OMSA ) が管理対象 PowerEdge デバイスにインストールされて実行されている必要があります。

システム情報は、次の方法で収集されます。

- 定期的 — デバイス コレクションは、[ 設定 ] > [ タスクのスケジュール ] ページで指定された事前定義済みの収集開始日に応じて定期的に行われます。詳細については、[システム情報の定期収集の有効化または無効化](#)、p. 35 を参照してください。
- ケース作成時 — SupportAssist によって検出された問題に対してサポート ケースが作成されると、デバイス コレクションが実行されます。
- 手動 ( オンデマンド ) - テクニカル サポートが要請した場合、単一または複数のデバイスからデバイス情報の収集をいつでも開始できます。

コレクションをバックエンドに手動でアップロードするか、またはサポート サイトの「[OpenManage Enterprise SupportAssist](#)」ページにある『*Dell EMC OpenManage Enterprise SupportAssist サポート マトリックス*』にリストされているデバイスが対象の場合、SupportAssist で自動的に収集を開始することができます。

[ 収集 ] ページを使用して、コレクションの表示、アップロード、ダウンロードを行うことができます。「[収集の表示](#)、p. 30」を参照してください。

## トピック :


- [収集の表示](#)
- [SupportAssist を使用したシステム情報の収集と送信](#)
- [OpenManage Enterprise SupportAssist での収集設定の構成](#)

## 収集の表示

[ 収集 ] ページには、お使いのデバイスの収集がリストされます。デバイスに固有の収集を表示するには、[デバイスからのデバイス情報の手動収集](#)、p. 31 を参照してください。[ 収集 ] ページを表示するには、[ プラグイン ] メニューから [ SupportAssist ] > [ 収集 ] の順にクリックします。

次のオプションと収集情報は [ 収集 ] ページに表示されます。

- [ 詳細フィルター ]: 収集をフィルタリングするには、[ 収集 ] ページの左上隅にある [ 詳細フィルター ] をクリックして選択するか、データをフィルター ボックスに入力します。指定された開始日と終了日の間で、収集目的、収集ステータス、収集タイプ、フィルター収集によって収集をフィルタリングすることができます。フィルタリング結果を削除するには、[ すべてのフィルターのクリア ] をクリックします。
- 更新アイコン : [ 収集 ] ページの右上隅にある更新アイコン。アイコンをクリックして、表示された収集のリストを更新します。
- 列名で収集リスト表示データをソートするには、いずれかの列見出しをクリックします。レポートが更新され、クリックした列見出しの昇順または降順でデータが表示されます。
- [ 名前 ]: 収集を識別する一意の名前。
- [ コレクション日 ]: 収集の日付と時刻が表示されます。
- [ アップロード ステータス ]: 収集のアップロード ステータスを表示します。可能なステータスは次のとおりです。
  - [ 開始前 ]
  - [ 適用なし ]
  - [ 進行中 ]
  - [ 完了 ]

- [ 失敗 ]
  - [ 収集ステータス ]: 収集のステータスが表示されます。可能なステータスは次のとおりです。
    - [ 開始済み ]
    - [ 進行中 ]
    - [ 完了 ]
    - [ 警告付きで完了 ]
    - [ 部分的に完了 ]
    - [ 一部 ]
    - [ 実行失敗 ]
    - [ キャンセル開始済み ]
    - [ キャンセル進行中 ]
    - [ キャンセル済み ]
    - [ 中断 ]
  - [ 完了 ]: 収集完了ステータス (パーセント)。
  - [ 収集の目的 ]: 収集の目的が表示されます。
  - [ ケース番号 ]: この収集に関連付けられているケースを識別します。
  - [ 収集タイプ ]: 収集のタイプを識別します。可能なタイプは、[ 手動 ] [ 定期的 ] [ アラート ベース ] です。
  - 詳細収集ペイン : [ 収集 ] ページの右側にある詳細収集ペインには、収集ごとに次のデータが表示されます。収集の詳細情報を表示するには、[ 収集 ] ページで収集レコードをクリックします。
    - 収集名
    - アップロードステータス
    - アップロード日
    - 収集内のデバイスのホスト名/IP アドレスをリストします。
    - 収集内のデバイスのサービス タグをリストします。
    - 収集内の各デバイスの収集ステータス。可能なステータスは次のとおりです。
      - [ 開始済み ]
      - [ 進行中 ]
      - [ 完了 ]
      - [ 警告付きで完了 ]
      - [ 部分的に完了 ]
      - [ 実行失敗 ]
      - [ キャンセル開始済み ]
      - [ キャンセル進行中 ]
      - [ キャンセル済み ]
      - [ 中断 ]
-  **メモ:** [ キャンセル済み ] ステータスは、ユーザー インターフェイスで収集をキャンセルしたときに表示されます。バックエンドのサービス障害により、デバイス収集が予期せず停止した場合、[ 中断 ] ステータスが表示されます。

## SupportAssist を使用したシステム情報の収集と送信

SupportAssist は、デバイスからのシステム情報の定期収集およびケース作成時の収集を自動化します。システム情報の収集と Dell EMC へのアップロードは必要に応じて、いつでも手動でも開始できます。1つまたは複数のデバイスまたはデバイス グループからデバイス情報の収集を開始することを選択できます。

### デバイスからのデバイス情報の手動収集

#### このタスクについて

デバイスに対するサポート ケースが開始または更新されると、SupportAssist は自動的にシステム情報を収集し、バックエンドにアップロードします。必要に応じて、デバイスからシステム情報の収集を手動で開始することもできます。

以下の場合には、収集を手動で開始できます。

- システム情報の自動収集およびアップロード中に問題が発生した場合
- テクニカル サポートに要求された場合

## 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、[ デバイス ] をクリックします。
2. デバイスからデバイス情報を収集するには、[ すべてのデバイス ] リストで、デバイス名をクリックします。
3. <デバイス名>ページで、[ SupportAssist ] タブをクリックし、次に [ 収集 ] をクリックします。
4. [ 収集 ] で、[ 収集の開始 ] をクリックします。  
デバイス コレクションは、[ 収集 ] ページに自動的に一覧表示されます。[ 収集の表示 ]、p. 30] を参照してください。

## デバイス グループからのシステム情報の手動収集

### このタスクについて

デバイスに対するサポート ケースが開始または更新されると、SupportAssist は自動的にシステム情報を収集し、バックエンドにアップロードします。必要に応じて、グループ内のデバイスから収集を手動で開始することもできます。

**① | メモ:** [ ステージング ] グループでは、収集操作はサポートされていません。

以下の場合には、収集を手動で開始できます。

- システム情報の自動収集およびアップロード中に問題が発生した場合
- テクニカル サポートに要求された場合

## 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、[ デバイス ] をクリックします。
2. 左ペインの [ プラグイン グループ ] セクションで、[ SupportAssist ] グループを展開します。
3. デバイス グループから収集を開始するには、グループの横にある縦方向の楕円をクリックして、リストから [ 収集の開始 ] をクリックします。

**① | メモ:** グループに 100 台を超えるデバイスがある場合、収集は 200 台のデバイスを対象に一括で開始されます。

4. リストで、[ 収集の開始 ] をクリックします。  
[ 収集の開始 ] ダイアログ ボックスが表示されます。
5. [ 収集の目的 ] ページで、次に示すデバイスの詳細を収集する目的のいずれかを選択し、[ 次へ ] をクリックします。
  - [ 導入 ]
  - [ システムメンテナンス ]
  - [ コンサルティング ]
  - [ テクニカルサポート ]

**① | メモ:** [ 導入 ] オプションは、収集を目的としてデフォルトでオンになっています。

6. 必要に応じて、[ 収集の詳細 ] ページで、収集の名前、この収集に関連付けられているケース番号、Dell EMC テクニカル E メールアドレス、およびプロジェクト ID を入力します。
7. 収集が正常に完了した後に収集をアップロードするには、[ 収集のアップロード ] を選択します。  
デバイス コレクションは [ 収集 ] ページに自動的に一覧表示されます。参照先 [収集の表示](#)、p. 30

## 切断されたサイトからの収集のアップロード

インターネット接続が使用可能になると、SupportAssist は自動的にデバイスからシステム情報を収集し、Dell EMC バックエンドに送信します。OpenManage Enterprise が導入されているサーバーがインターネットに接続されていない場合は、手動で収集をアップロードすることができます。次の場合に、収集のアップロードを選択できます。

- 収集が正常に完了していても、正常にアップロードできなかった場合。
- 収集をバックエンドに再アップロードする必要がある場合。

## 複数の収集のアップロード

### 手順

1. [ プラグイン ] メニューから [ SupportAssist ] > [ 収集 ] を選択します。  
[ 収集 ] ページには、すべてのコレクションのリストが表示されます。

2. Dell EMC に送信する収集を選択し、[ アップロード ] をクリックします。  
特定のデバイスの単一の収集をアップロードするには、[特定デバイスの収集のアップロード](#)、p. 33 を参照してください。

## 特定デバイスの収集のアップロード

### 手順


1. OpenManage Enterprise のメニューで、[ デバイス ] をクリックします。
2. デバイスからデバイス情報を収集するには、[ すべてのデバイス ] リストで、デバイス名をクリックします。
3. [ <デバイス名> ] ページで、[ SupportAssist ] > [ 収集 ] をクリックします。
4. Dell EMC バックエンドに送信する収集を選択し、[ アップロード ] をクリックします。  
複数の収集をアップロードするには、[複数の収集のアップロード](#)、p. 32 を参照してください。

## 複数のデバイス コレクションのダウンロードと表示

### このタスクについて

1つまたは複数のデバイスまたはデバイス グループの収集を実行した場合、Web ブラウザーを使用して、各デバイスに対して収集されたデバイス情報をダウンロードして表示することができます。

### 手順

1. [ プラグイン ] メニューから [ SupportAssist ] > [ 収集 ] を選択します。  
[ 収集 ] ページには、すべてのコレクションのリストが表示されます。
2. ダウンロードする収集を選択します。  
 **メモ:** 一度にダウンロードできる収集は1つだけです。
3. [ ダウンロード ] をクリックして収集ファイルを保存します。
4. 各デバイスのデバイス情報を表示するには、ファイルを展開し、Web ブラウザーで index.html ファイルを開きます。  
特定のデバイスの収集をダウンロードするには、[特定デバイスからの収集のダウンロードと表示](#)、p. 33 を参照してください。

## 特定デバイスからの収集のダウンロードと表示

### このタスクについて

特定デバイスの収集を実行した場合は、OpenManage Enterprise コンソールで次の手順を実行して、デバイスに関するデバイス データをダウンロードして表示することができます。

### 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、[ デバイス ] を選択します。
2. [ すべてのデバイス ] リストで、デバイス情報を収集するデバイス名をクリックします。
3. [ <デバイス名> ] ページで、[ SupportAssist ] > [ 収集 ] をクリックします。
4. ダウンロードする収集を選択します。
5. [ ダウンロード ] をクリックして収集ファイルを保存します。
6. デバイス情報を表示するには、ファイルを解凍し、index.html ファイルを開きます。  
複数の収集内の各デバイスのデバイス情報をダウンロードして表示するには [複数のデバイス コレクションのダウンロードと表示](#)、p. 33

# OpenManage Enterprise SupportAssist での収集設定の構成

SupportAssist は、定期的な間隔ですべてのデバイスからシステム情報を自動的に収集します。また、SupportAssist は、デバイスの問題に対するサポート ケースが作成されると、デバイスからシステム情報を自動的に収集します。希望に基づいて、次の設定を行うことができます。

- サポート ケースが作成または更新されたときのシステム情報の自動収集。「サポート ケース作成時のシステム情報の自動収集の有効化または無効化」、p. 34」を参照してください。
- システム情報の定期収集。「システム情報の定期収集の有効化または無効化」、p. 35」を参照してください。
- ID 情報の収集。「ID 情報の収集の有効化または無効化」、p. 35」を参照してください。
- ソフトウェア情報とシステム ログの収集。「デバイス コレクションのコンポーネントのフィルタリング」、p. 36」を参照してください。

## システム情報収集の前提条件

- 収集されたシステム情報を保存するため、ローカル システムには十分なディスク容量が必要です。
- ローカル システムとリモート デバイスは、ネットワーク ポート要件を満たしている必要があります。
- オペレーティング システム、IP アドレス、またはホスト名を使用してサーバーを追加した場合 ( エージェントベースの監視 ) :
  - デバイスからシステム情報を収集するためには、OpenManage Server Administrator ( OMSA ) が管理対象 PowerEdge デバイスにインストールされて実行されている必要があります。
  - サーバが 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。
    - SupportAssist に入力したデバイスの資格情報が、デバイスでの管理者レベルの権限を持っている必要があります。
    - あらゆるリソース ( ネットワーク共有、ドライブ、または ISO イメージ ) が、 /tmp フォルダーにマウントされていないようにする必要があります。
    - デバイスに OMSA がインストールされている場合は、最新バージョンの OpenSSL をデバイスにインストールする必要もあります。OpenSSL の詳細については、オペレーティング システムの各ベンダー サポート Web サイトで「OpenSSL CCS インジェクションの脆弱性 ( CVE-2014-0224 )」の解決策を参照してください。
- iDRAC IP アドレスを使用して追加した場合 ( エージェントレス監視 )、入力した iDRAC の資格情報には管理者権限が必要です。
- 収集したシステム情報をバックエンドにアップロードするため、ローカル システムにインターネット接続が必要です。
- ESX と ESXi のみからシステム情報を収集するには、Small Footprint CIM Broker ( SFCB ) デーモンと CIM Object Manager ( CIMOM ) が有効になっていることを確認します。


## サポート ケース作成時のシステム情報の自動収集の有効化または無効化

### このタスクについて

デフォルトでは、サポート ケースの作成時に、SupportAssist は自動的にデバイスからシステム情報を収集し、その情報を Dell EMC に安全に送信します。必要に応じて、お好みに合わせて自動収集を有効または無効にすることができます。

### 手順

1. [ プラグイン ] メニューから、[ SupportAssist ] > [ 設定 ] を選択します。  
[ 設定 ] ページが表示されます。
2. [ 設定 ] タブで、[ 収集 ] を選択します。  
[ 収集 ] ページが表示されます。
3. [ 収集のアップロード ] セクションで、[ システム状態情報を収集して Dell EMC に送信する ] を選択または選択解除します。

 **メモ:** デフォルトでは、この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。

### タスクの結果

自動収集機能が有効化されており、デバイス ケースが作成されると、収集データが Dell EMC サポート チームに自動的に送信されます。

## デバイス インベントリーの定期検証の有効化または無効化

### このタスクについて

デフォルトでは、デバイス インベントリーの検証は、毎月ランダムに決定された日の午後 11 時にスケジュールされます。必要に応じてスケジュールを変更することができます。

### 手順

1. [ プラグイン ] メニューから、[ SupportAssist ] > [ 設定 ] を選択します。  
[ 設定 ] ページが表示されます。
2. [ 設定 ] タブで、[ タスクのスケジュール ] を選択します。  
[ タスクのスケジュール ] ページが表示されます。
3. [ デバイス インベントリーの検証 ] セクションで、次のいずれかを実行します。
  - デバイス インベントリーの定期検証を有効にするには、[ 毎月<日>を選択>日の午後 11 時 ] チェック ボックスを選択して、デバイス インベントリーを検証する日付を選択します。
  - 定期的なデバイス インベントリーの検証を無効にするには、[ 毎月<日>を選択>日の午後 11 時 ] チェック ボックスの選択を解除します。
4. [ 適用 ] をクリックします。

## システム情報の定期収集の有効化または無効化

### このタスクについて

デフォルトでは、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の収集を開始し、バックエンドに送信します。収集の開始時刻は、毎月のユーザー定義の日の午後 11 時です。必要に応じて、プリファランスに基づいた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有効または無効にすることができます。

### 手順

1. [ プラグイン ] メニューから、[ SupportAssist ] > [ 設定 ] を選択します。  
[ 設定 ] ページが表示されます。
2. [ 設定 ] タブで、[ タスクのスケジュール ] を選択します。  
[ タスクのスケジュール ] ページが表示されます。
3. [ システム状態情報の収集 ] セクションで、次のいずれかを実行します。
  - 定期収集を有効にするには、[ 毎月<日付>を選択>日の午後 11 時 ] チェック ボックスを選択して、サポート対象デバイスからデバイス状態情報を収集する日付を選択します。
  - 定期的な収集を無効にするには、[ 毎月<日>を選択>日の午後 11 時 ] チェック ボックスの選択を解除します。
4. [ 適用 ] をクリックします。デフォルトの接続設定にリセットするには、[ 破棄 ] をクリックします。

## ID 情報の収集の有効化または無効化

### このタスクについて

デフォルトでは、SupportAssist は、ホスト ID とネットワーク構成データを含むシステム、ホスト、およびネットワーク デバイスの完全構成スナップショットなどのデバイス識別情報を収集します。通常、問題を正しく診断するためにはこのデータの全部または一部が必要です。会社のセキュリティ ポリシーにより、会社のネットワーク外への ID データの送信が制限されている場合は、SupportAssist でそのようなデータの収集を無効にすることができます。

デバイスからシステム情報を収集する際、以下の ID 情報をフィルタすることができます。

- 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
- Fibre Channel データ — ホスト デバイスとポートの WWN が表示されます。

**① メモ:** ID 情報の収集を無効にすると、社内ネットワークに関するデータの一部（システム ログおよび SMART ログを含む）がバックエンドに送信されません。これにより、テクニカル サポートが、デバイスで発生する可能性のある問題を解決できなくなる可能性があります。

**① メモ:** デバイスからの ID 情報の収集を無効にした場合、ホスト名、IP アドレスなどの ID 情報はトークン化された値で置き換えられます。トークン化された値は、「TOKEN n」として表されます（例：TOKEN0、TOKEN1、TOKEN2）。

#### 手順

1. [ プラグイン ] メニューから、[ SupportAssist ] > [ 設定 ] を選択します。  
[ 設定 ] ページが表示されます。
2. [ 設定 ] タブで、[ 収集 ] を選択します。  
[ 収集 ] ページが表示されます。
3. デフォルトでは、[ ID 情報の設定 ] セクションの [ Dell EMC に送信するデータにデバイス ID 情報を含める ] チェック ボックスがオンになっています。要件に応じて、チェック ボックスをオンまたはオフにします。  
**① メモ:** デバイス識別情報の収集を無効にすると、ログ、診断データ、およびサポート データの収集設定が自動的に無効になります。そのため、デバイスから Dell EMC に送信されるコレクションには、特定のカテゴリのデータは含まれません。
4. [ 適用 ] をクリックします。

## デバイス コレクションのコンポーネントのフィルタリング

#### このタスクについて

デフォルトでは、SupportAssist によって Dell EMC に収集および送信されるシステム情報には、ソフトウェア情報とシステム ログが含まれています。必要に応じて、SupportAssist を構成して、Dell EMC にアップロードされるコレクションのコンポーネントをフィルタリングすることができます。

#### 手順

1. [ プラグイン ] メニューから、[ SupportAssist ] > [ 設定 ] を選択します。  
[ 設定 ] ページが表示されます。
2. [ 設定 ] タブで、[ 収集 ] を選択します。  
[ 収集 ] ページが表示されます。
3. [ サーバー/ハイパーバイザー ] セクションで、デバイス コレクションの次のコンポーネントをフィルタリングするには、対応するチェック ボックスをオフにします。
  - [ ソフトウェアの詳細 ]
  - [ システムログ ]
  - [ SMART ログ ]
4. [ 適用 ] をクリックします。

# OpenManage Enterprise SupportAssist の構成を行う

[ 設定 ] タブでは、以下を構成できます。

- OpenManage Enterprise SupportAssist が導入されているサーバーのインターネット接続の設定
- SupportAssist を使用して監視されているすべてのデバイスに対する SupportAssist メンテナンス モードの有効化
- システム情報の収集
- 連絡先および配送先情報
- TechDirect の統合
- デバイス テレメトリー収集とデバイス インベントリー検証のスケジュール
- E メール通知

## トピック：

- [プロキシ サーバーの設定](#)
- [SupportAssist のメンテナンス モードの有効化または無効化](#)
- [グループ レベルの SupportAssist メンテナンス モードの有効化または無効化](#)
- [デバイス レベルの SupportAssist メンテナンス モードの有効化または無効化](#)
- [収集プリファランス](#)
- [連絡先詳細](#)
- [連絡先情報の設定](#)
- [配送先詳細の設定](#)
- [収集とインベントリーの検証のスケジュール](#)
- [電子メール通知の設定](#)

## プロキシ サーバーの設定

### このタスクについて

OpenManage Enterprise SupportAssist は、OpenManage Enterprise で設定されたものと同じプロキシ サーバーを使用してインターネットに接続します。OpenManage Enterprise サーバーでプロキシが設定されている場合、デフォルトでは、同じプロキシ設定が SupportAssist に適用されます。OpenManage Enterprise と OpenManage Enterprise SupportAssist の両方のプロキシ設定を追加または編集するには、次の手順を実行します。

### 手順

1. [ プラグイン ] メニューから、[ SupportAssist ] > [ 設定 ] を選択します。
  2. [ 設定 ] ページで、[ プロキシの追加/編集 ] をクリックします。
  3. [ プロキシの追加/編集 ] ページで、次のいずれかを実行します。
    - OpenManage Enterprise でプロキシが設定されていない場合は、[ プロキシ設定の追加 ] リンクが表示されます。OpenManage Enterprise および SupportAssist プラグインの両方のプロキシを設定するには、[ プロキシ設定の追加 ] をクリックします。
    - OpenManage Enterprise でプロキシが設定されている場合は、[ プロキシの追加/編集 ] ページに同じプロキシの詳細が表示されます。プロキシ設定を編集するには、[ **プロキシ設定の編集** ] をクリックします。
- a. [ HTTP プロキシ設定の有効化 ] を選択します。  
プロキシ サーバーのフィールドが有効になっています。
  - b. プロキシ サーバーの IP アドレスまたはホスト名を入力します。
  - c. プロキシサーバのポート番号を入力します。
  - d. 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、[ プロキシ認証を有効にする ] を選択します。
- メモ:** ユーザー名とパスワードを指定しない場合、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。

4. [ 適用 ] をクリックします。  
プロキシ設定が保存されます。

## SupportAssist のメンテナンス モードの有効化または無効化

### このタスクについて

SupportAssist 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 モードになり、アラート処理とケースの自動作成が一時停止されます。ただし、SupportAssist では、定期的な収集、手動の収集、接続性チェックなど、その他の操作は制限されません。このモードでは、黄色のメンテナンス モードのバナーがページの上部に表示されます。この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 アクティビティ中にサポート ケースが作成されるのを防ぎます。SupportAssist メンテナンス モードの詳細については、[[SupportAssist メンテナンス モード](#)、p. 46] を参照してください。

### 手順

1. [ プラグイン ] メニューから、[ SupportAssist ] > [ 設定 ] を選択します。
2. [ 設定 ] ページで、[ SupportAssist のメンテナンス ] をクリックします。
3. メンテナンス モードを有効にするには、[ サポートされているすべてのデバイスの SupportAssist アクティビティ ( ケース作成と収集を含む ) を一時停止する ] を選択します。
4. 監視対象のすべてのデバイスをメンテナンス モードにするには、表示された確認メッセージで、[ はい ] をクリックします。

### タスクの結果

SupportAssist のメンテナンス モードが有効になっている場合は、OpenManage Enterprise SupportAssist のユーザー インターフェイスにメンテナンス モードのバナーが表示されます。

## グループ レベルの SupportAssist メンテナンス モードの有効化または無効化

### このタスクについて

デバイス グループに対して計画されたメンテナンス アクティビティがあり、グループ内のデバイスからのアラートを SupportAssist で処理しないようにする場合は、そのデバイス グループをメンテナンス 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、デバイス グループをメンテナンス モードから削除すると、SupportAssist はそのデバイスに対して通常のアラート処理を行うことができます。SupportAssist メンテナンス モードの詳細については、[[SupportAssist メンテナンス モード](#)、p. 46] を参照してください。

### 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、[ デバイス ] をクリックします。
2. 左ペインの [ プラグイン グループ ] セクションで、[ SupportAssist ] グループを展開します。
3. デバイス グループを SupportAssist メンテナンス モードに設定するには、グループの横にある縦方向の点リーダーをクリックして、リストから [ SupportAssist メンテナンス モードを有効にする ] をクリックします。SupportAssist メンテナンス モードを無効にするには、[ SupportAssist メンテナンス モードの無効化 ] をクリックします。

## デバイス レベルの SupportAssist メンテナンス モードの有効化または無効化

### このタスクについて

特定のデバイスに対して計画されたメンテナンス アクティビティがあり、SupportAssist がそのデバイスからのアラートを処理しないようにする場合は、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、デバイスをメンテナンス モードから削除すると、SupportAssist はそのデバイスからのアラートを通常どおりに処理することができます。SupportAssist メンテナンス モードの詳細については、[[SupportAssist メンテナンス モード](#)、p. 46] を参照してください。

## 手順

1. OpenManage Enterprise のメニューで、[ デバイス ] をクリックします。
2. [ すべてのデバイス ] リストで、SupportAssist メンテナンス モードにするデバイス名をクリックします。
3. [ <デバイス名> ] ページで、[ SupportAssist ] > [ デバイス情報 ] をクリックします。
4. [ デバイス情報 ] ページで、[ SupportAssist メンテナンス モードの有効化 ] をクリックします。
5. デバイスをメンテナンス モードにするには、表示された確認メッセージで [ はい ] をクリックします。  
デバイスが SupportAssist メンテナンス モードになっていることを示すバナー メッセージが表示されます。デバイスの SupportAssist メンテナンス モードを無効にするには、バナー メッセージで [ 無効化 ] をクリックします。

## 収集プリファランス

[ 収集 ] ページでは、収集の環境設定を構成することができます。[ 収集 ] ページにアクセスするには、[ プラグイン ] メニューから [ SupportAssist ] > [ 設定 ] の順にクリックします。[ 設定 ] ページで、[ 収集 ] をクリックします。

[ 収集 ] ページでは、次の収集環境設定を行えます。

- [ サーバー/ハイパーバイザー ]: 次の手順を実行します。
  - デバイスからソフトウェア関連情報を収集するには、[ ソフトウェアの詳細 ] を選択します。
  - デバイスからログを収集するには、[ システム ログ ] を選択します。
  - デバイスから SMART CTL ログを収集するには、[ SMART ログ ] を選択します。
- [ 収集のアップロード ]: SupportAssist が自動的に収集をバックエンドにアップロードできるようにするには、[ システム状態情報を収集して Dell EMC に送信する ] を選択します。
- [ ID 情報の設定 ]: SupportAssist が他のデータとともにシステム識別情報をバックエンドに送信できるようにするには、[ Dell EMC に送信するデータにデバイス ID 情報を含める ] を選択します。それ以外の場合は、収集が Dell EMC にアップロードされると、デバイス ID 情報の値がマスクされます。

## 連絡先詳細

[ 連絡先詳細 ] ページでは、プライマリーおよびセカンダリー連絡先情報を表示および編集できます。

- 連絡先情報を設定するには、[連絡先情報の設定](#)、p. 39 を参照してください。
- パーツ ディスパッチのプリファランスを設定するには、[配送先詳細の設定](#)、p. 40 を参照してください。

## 連絡先情報の設定

### このタスクについて

SupportAssist を登録した後、プライマリーおよびセカンダリーの連絡先情報を入力またはアップデートします。プライマリー連絡先が使用できない場合、Dell EMC はセカンダリー連絡先を通して会社に連絡します。プライマリーおよびセカンダリー連絡先の両方に有効な E メール アドレスが設定されている場合は、両方とも SupportAssist E メールを受信します。

## 手順

1. [ プラグイン ] メニューから、[ SupportAssist ] > [ 設定 ] を選択します。
2. [ 設定 ] ページで、[ 連絡先の詳細 ] をクリックします。
3. [ プライマリー連絡先の詳細 ] セクションで、次の手順を実行します。
  - a. 会社名、名、姓、電話番号、代替電話番号、E メール アドレスを入力します。
  - b. ご希望の連絡方法、連絡時間帯、タイムゾーンを選択します。
4. [ セカンダリー連絡先情報 ] セクションで、次の手順を実行します。
  - a. 名、姓、電話番号、代替電話番号、および E メール アドレスを入力します。
  - b. ご希望の連絡方法、連絡時間帯、タイムゾーンを選択します。
5. [ 適用 ] をクリックします。

# 配送先詳細の設定

## このタスクについて

ディスクパッチの環境設定と配送先情報を入力することにより、Dell EMC がお使いのデバイスの交換パーツを発送することができます。

**① メモ:** デバイスを別の場所に移動した場合は、ディスクパッチの環境設定と配送先情報がアップデートされていることを確認してください。

## 手順

- [ プラグイン ] メニューから、[ SupportAssist ] > [ 設定 ] を選択します。
- [ 設定 ] ページで、[ 配送先詳細 ] をクリックします。
- 交換用パーツを自動的に受け取りたくない場合は、[ Dell EMC が交換用パーツのディスクパッチを迅速化することを希望する ] チェック ボックスをオフにします。デフォルトでは、[ Dell EMC が交換用パーツのディスクパッチを迅速化することを希望する ] チェック ボックスはオンになっています。
- [ プライマリー配送先連絡先の詳細 ] セクションで、次の手順を実行します。
  - 姓、名、電話番号、E メール アドレスを入力し、タイムゾーンを選択します。

**① メモ:** プライマリー配送先連絡先の詳細が連絡先の詳細情報と同じである場合は、[ 連絡先の詳細をコピー ] をクリックします。
  - 優先連絡時間を選択します。

**① メモ:** 登録時に環境設定と配送先情報を入力した場合、情報は [ 配送先詳細 ] ページに自動的に表示されます。この情報は必要に応じて編集できます。
- [ セカンダリー配送先連絡先 ] セクションで、名、姓、電話番号、E メール アドレスを入力します。

**① メモ:** プライマリーおよびセカンダリー連絡先の連絡先詳細は一意である必要があります。
- [ 配送先住所 ] セクションで、次の手順を実行します。
  - 配送先住所を入力します。
  - [ 発送メモ ] セクションで、ディスクパッチ関連情報を入力します。
  - 技術者がオンサイトでパーツを交換することを希望する場合は、[ サービス プランにサービスが含まれている場合は、技術者がオンサイトでパーツを交換することを希望する ] を選択します。パーツの交換オンサイト サービスは、サービス プランにこのサービスが含まれている場合にのみ行うことができます。

**① メモ:** ディスクパッチするパーツの可用性とポリシーは、地域や国によって異なる場合があります。
- 必要に応じて、TechDirect を使用して、資産情報を表示したり、SupportAssist アラートやパーツのディスクパッチを管理したりするには、会社の管理者アカウントを使用して TechDirect にサインインし、ワンタイム パスワード (OTP) を入力します。TechDirect にサインインするには、[ TechDirect の起動 ] をクリックし、次の手順を実行します。

**① メモ:** TechDirect を使用して SupportAssist とパーツ ディスクパッチを管理するには、プライマリー連絡先情報に加えて、プライマリーおよびセカンダリー出荷情報を入力する必要があります。

  - [ サインイン ] をクリックします。

[ Dell アカウントへのサインイン ] ウィンドウが表示されます。
  - E メール アドレスとパスワードを入力してから、[ サインイン ] をクリックします。

OTP が表示されます。
  - OTP を入力し、[ OTP の検証 ] をクリックします。

TechDirect アカウントが検証され、TechDirect アカウントが SupportAssist に統合されていることを示すメッセージが表示されます。SupportAssist と別の TechDirect アカウントを統合するには、[ アカウントの切り替え ] をクリックします。
- [ 適用 ] をクリックします。

# 収集とインベントリーの検証のスケジュール

## このタスクについて

デフォルトでは、定期的な収集およびインベントリーの検証は、毎月ランダムに決定された日の午後 11 時にスケジュールされます。必要に応じて、スケジュール（日）を変更することができます。

## 手順

1. [ プラグイン ] メニューから、[ SupportAssist ] > [ 設定 ] を選択します。
2. [ 設定 ] ページで、[ タスクのスケジュール ] をクリックします。
3. システム状態情報を収集する日付を選択または変更するには、[ システム状態情報の収集 ] セクションで、[ 毎月<日>日の午後 11 時 ] を選択し、ドロップダウンからその日を選択します。
4. デバイス インベントリーの検証を実行する日付を選択または変更するには、[ デバイス インベントリーの検証 ] セクションで、[ 毎月<日>日の午後 11 時 ] を選択し、ドロップダウンから日付を選択します。
5. [ 適用 ] をクリックします。

# 電子メール通知の設定

## このタスクについて

デフォルトでは、サポート ケースの自動作成時に E メール通知を送信するように SupportAssist が設定されています。また SupportAssist は、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 接続性ステータスに関して、E メール通知を送信できます。さまざまなタイプの SupportAssist Enterprise E メール通知については、「[電子メール通知のタイプ](#)、p. 41」を参照してください。

希望に応じて、次の操作を実行できます。

SupportAssist からの自動 E メール通知を有効化または無効化して、E メール通知の希望言語も選択します。

## 手順

1. [ プラグイン ] メニューから、[ SupportAssist ] > [ 設定 ] を選択します。
2. [ 設定 ] ページで、[ E メール通知 ] をクリックします。  
[ E メール通知 ] ページが表示されます。
3. サポート ケースが作成されるたびに電子メールを受信するには、[ 新しいサポート ケースが開いたら E メール通知を受信する ] を選択します。
4. [ 希望の E メール言語 ] リストから、電子メール通知を受信する言語を選択します。
5. [ 適用 ] をクリックします。

# 電子メール通知のタイプ

次の表に、Dell EMC バックエンドが送信するさまざまなタイプの E メール通知について概要を示します。

表 3. 電子メール通知のタイプ

電子メール通知タイプ	電子メール通知が送信される時
登録確認とようこそ電子メール	SupportAssist の登録が正常に完了した後。
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。
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。
デバイスの保証が期限切れです	ハードウェアの問題が検出されましたが、デバイスの保証が期限切れになっており、有効な ProSupport または ProSupport Plus サービス契約がないため、サポート ケースを作成できませんでした。

表 3. 電子メール通知のタイプ ( 続き )

電子メール通知タイプ	電子メール通知が送信される時
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。
収集したシステム情報を Dell EMC 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 Dell EMC に送信できなかった後。
デバイスが初めて追加されました	デバイスが SupportAssist に初めて追加された後。
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。
SupportAssist アラートを無効にします	OpenManage Enterprise で SupportAssist を無効にする場合。
TechDirect トークンの有効期限の通知	TechDirect トークンの有効期限の失効時。
パーツ ディスパッチの通知と住所の検証	SupportAssist が、いずれかのデバイスでハードウェアの問題を検出し、問題を解決するためにパーツ交換が必要な場合。
パーツ ディスパッチ先の住所の確認	交換用パーツをディスパッチする準備が整った後。

# OpenManage Enterprise の SupportAssist 製品情報

[バージョン] ページに、OpenManage Enterprise の SupportAssist のバージョン、発行者名、登録 ID、シリアル番号、および製品の概要が表示されます。

[バージョン] ページにアクセスするには、[プラグイン] メニューから [SupportAssist] > [バージョン] の順にクリックします。

# OpenManage Enterprise の SupportAssist を無効にする

## このタスクについて

OpenManage Enterprise で SupportAssist のすべての機能を無効にします。

**①** **メモ:** OpenManage Enterprise に**管理者**としてログインしていることを確認します。管理者ロールを持つユーザーのみが OpenManage Enterprise でプラグインを無効にできます。

**②** **メモ:** OpenManage Enterprise のプラグインを無効にすると、アプライアンス サービスが再起動されます。

## 手順

1. OpenManage Enterprise メニューから、[ アプリケーション設定 ] > [ コンソールとプラグイン ] の順にクリックします。  
[ コンソールとプラグイン ] タブが表示されます。
2. [ SupportAssist ] セクションで、[ 無効化 ] オプションをクリックします。  
[ プラグインの無効化 ] ページが表示されます。
3. OpenManage Enterprise で SupportAssist を無効にするには、[ プラグインの無効化 ] をクリックします。


## タスクの結果

SupportAssist を無効にすると、OpenManage Enterprise では、SupportAssist に関連するすべての情報やページは表示されなくなります。

# OpenManage Enterprise の SupportAssist のアンインストール

## このタスクについて

OpenManage Enterprise から SupportAssist をアンインストールし、SupportAssist に関連付けられているすべてのデータを削除することができます。

 **メモ:** OpenManage Enterprise に**管理者**としてログインしていることを確認します。管理者ロールを持つユーザーのみが OpenManage Enterprise でプラグインをアンインストールできます。

## 手順

1. OpenManage Enterprise メニューから、[ アプリケーション設定 ] > [ コンソールとプラグイン ] の順にクリックします。  
[ コンソールとプラグイン ] タブが表示されます。
2. [ SupportAssist ] セクションで、[ アンインストール ] オプションをクリックします。  
[ プラグインのアンインストール ] ページが表示されます。
3. OpenManage Enterprise から SupportAssist をアンインストールするには、[ プラグインのアンインストール ] をクリックします。

# SupportAssist メンテナンス モード

SupportAssist メンテナンス モード機能によって、アラート処理および SupportAssist のケース自動作成機能が中断されるため、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のを防ぐことができます。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 モード機能を有効にして、ケースの自動作成機能を一時停止することもできます。以下のセクションでは、メンテナンス モード機能の詳細について説明します。

## トピック：

- [グローバルレベルの SupportAssist メンテナンス モード](#)
- [グループ レベルの SupportAssist メンテナンス モード](#)
- [デバイス レベルの SupportAssist メンテナンス モード](#)

## グローバルレベルの SupportAssist メンテナンス モード

グローバルレベルの SupportAssist 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 モードになり、すべてのデバイスに対するアラート処理とケースの自動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 モードでは、SupportAssist のページ上部に黄色のメンテナンス モード バナーが表示されます。グローバルレベルのメンテナンス モードを有効にすると、ダウンタイムまたは定期メンテナンス アクティビティ中にサポート ケースが作成されるのを防ぐことができます。グローバルレベルのメンテナンス モードを有効にする手順については、[SupportAssist のメンテナンス モードの有効化または無効化](#)、p. 38 を参照してください。

## グループ レベルの SupportAssist メンテナンス モード

グループ レベルの SupportAssist メンテナンス モードでは、デバイス グループ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およびデバイス グループでは、アラートがケース作成の対象となっている場合、SupportAssist はアラートの処理を続行し、サポート ケースを作成します。

グローバル レベルおよびグループ レベルの SupportAssist メンテナンス モード機能は、互いに独立して動作します。デバイス グループが SupportAssist 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、そのグループのデバイスは SupportAssist メンテナンス モードを引き続き維持します。グループ レベルの SupportAssist メンテナンス モードを有効または無効にする手順については、[グループ レベルの SupportAssist メンテナンス モードの有効化または無効化](#)、p. 38 を参照してください。

## デバイス レベルの SupportAssist メンテナンス モード

デバイス レベルの SupportAssist 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、アラートがケース作成の対象となる場合、SupportAssist はアラートの処理を続行し、サポート ケースを作成します。デバイス レベルの SupportAssist メンテナンス モードは、次のように実装されています。

- **デバイス レベルの自動メンテナンス モード** — デフォルトでは、SupportAssist が特定のデバイスから 60 分以内に 10 件以上の有効なハードウェア アラートを受信した場合、SupportAssist は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 分間メンテナンス モードのままとなるため、そのデバイスに対する追加のサポート 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、E メール通知がプライマリーおよびセカンダリー連絡先に送信されます。デバイスはメンテナンス モード アイコンを表示します。30 分経過すると、デバイスがメンテナンス モードから自動的に削除され、SupportAssist はそのデバイスに対して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、メンテナンス モードを手動で有効にすることで、問題が解決されるまでそのデバイスをメンテナンス モードにしておくことができます。30 分が経過する前に、自動メンテナンス モードからデバイスを削除することもできます。デバイス レベルのメンテナンス モードを有効または無効にする手順については、[デバイス レベルの SupportAssist メンテナンス モードの有効化または無効化](#)、p. 38 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스에 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場合は、そのデバイスを手動でメンテナンス 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 モードから削除すると、SupportAssist はそのデバイスに

対して通常のアラート処理を再開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を有効にする手順については、[デバイスレベルの SupportAssist メンテナンスモードの有効化または無効化](#)、p. 38 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 SupportAssist メンテナンスモード機能は、互いに独立して動作します。たとえば、次のとおりです。

- 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。

デバイスレベルの SupportAssist メンテナンスモードを有効または無効にする方法については、次を参照：[デバイスレベルの SupportAssist メンテナンスモードの有効化または無効化](#)、p. 38

# OpenManage Enterprise SupportAssist のアラートポリシー

この章では、SupportAssist がアラートを処理し、サポート ケースを自動的に作成する仕組みについて詳しく説明します。

## トピック：

- SupportAssist により監視されるハードウェア障害
- SupportAssist によってハードウェアの問題が検出された場合はどうなりますか？
- デバイス アラートについて OpenManage Enterprise SupportAssist が通知する方法と場所
- OpenManage Enterprise SupportAssist ケースを解決するためのレスポンス タイムについて教えてください。
- ハードウェア障害が発生する前に予測サポート ケースを開くアラート
- OpenManage Enterprise SupportAssist のインストールの導入に関するサポートが必要な場合はどうすればよいですか？
- アラートしきい値
- 最初の発生ポリシー
- 繰り返し発生ポリシー

## SupportAssist により監視されるハードウェア障害

SupportAssist には、偽陽性とアクションの重複を回避するために、しきい値を使用したスマート ハードウェア障害監視アルゴリズムがあります。すべてのハードウェア障害に迅速な対応処置があるわけではありません。これらは、定義された処置で対応する前に、定義された障害しきい値と比較されます。定義済みの対応処置には、ケースの作成、診断の実行、ログの添付などがあります。

- Dell EMC PowerEdge サーバーでは、SupportAssist がメモリー、ディスク、電源装置、コントローラー、その他のコンポーネントの障害を含むハードウェア障害を監視します。
- MD シリーズ、PS シリーズ、SC シリーズなどの Dell EMC ストレージ デバイスでは、SupportAssist を OpenManage Essentials と統合して、ディスク、コントローラー、電源装置、キャッシュ バッテリー、その他のコンポーネント障害などの障害を監視することができます。
- 旧 PowerConnect および Force10 として知られる Dell EMC ネットワーキング スイッチでは、SupportAssist はリンクの故障や温度の上昇などの障害を監視することができます。

## SupportAssist によってハードウェアの問題が検出された場合はどうなりますか？

ProSupport または ProSupport Plus サービスの利用資格が有効になっているデバイスで障害が発生すると、SupportAssist により、Dell EMC テクニカル サポート向けの新しいサポート ケースが作成されます。お客様は、その Dell EMC サービス タグのケース番号を記載した E メール通知を受信します。その後、サポート技術者からその問題を解決するための連絡があります。そのサービス タグの後に続くすべての障害は、問題が解決され、ケースがクローズされるまで、同じサポート ケースに追加されます。

ProSupport または ProSupport Plus サービス利用資格を持たないシステムで障害が発生した場合、SupportAssist は Dell EMC テクニカル サポートで新しいケースを作成しません。ただし、サービス タグに対してエラーが発生し、Dell EMC テクニカル サポートに連絡してサポートを受けることができることを知らせる E メール通知を受信します。

## デバイス アラートについて OpenManage Enterprise SupportAssist が通知する方法と場所

システム管理コンソールによって管理されるデバイスの場合、システム管理コンソール内にアラート通知が表示されます。また、OpenManage Essentials または SCOM を設定して、アラート通知を自動的に E メールで送信することもできます。OpenManage

Essentials でのアラート通知の詳しい設定方法については、[Dell.com/OpenManageManuals](https://Dell.com/OpenManageManuals) にある『Dell OpenManage Essentials ユーザーズ ガイド』の「アラートの管理」および「アラート - リファレンス」の章を参照してください

SupportAssist でのアラート通知は、Dell EMC テクニカル サポートからの自動 E メール通知を介して行われます。アラートを生成したデバイスに ProSupport または ProSupport Plus サービスの利用資格がある場合は、Dell テクニカル サポートは電話でもお客様の問題解決をサポートします。SupportAssist は、Dell EMC のサポート ケース作成を自動化します。デバイスによって生成されたアラートが Dell EMC サポート サービスの定義済みアラートしきい値を超えると、サポート ケースが自動的に作成されます。定義済みアラートしきい値の詳細については、次を参照：[アラートしきい値](#)、p. 49

**① メモ:** SupportAssist は、電話で Dell EMC テクニカル サポートに連絡した場合、または Dell EMC TechDirect オンライン ケース管理を介して連絡した場合に、サポート ケースを作成する可能性の高いハードウェア アラートに対してのみ、自動的に E メール通知を送信します。

## OpenManage Enterprise SupportAssist ケースを解決するためのレスポンス タイムについて教えてください。

Dell EMC でサポート ケースを開くためのサービス リクエストは、アラートが定義済みしきい値を超えたときに SupportAssist によって作成されます。サービス リクエストは、お客様が問題を確認して Dell EMC に連絡しなくても自動的に作成されます。これらのサービス リクエストは、自動的に送信され、Dell EMC テクニカル サポート 担当者に割り当てられます。担当者は、サービス リクエストを受け入れ、解決プロセスを開始します。

SupportAssist によって作成されたサポート ケースのレスポンス タイムは、通常、電話で Dell EMC テクニカル サポートに問い合わせた作成されたサポート ケースよりも高速です。サポート ケースは、重要だが緊急でない重大度レベルで作成されます。サポート ケースにより緊急な対応が必要であると考えられる場合は、Dell EMC テクニカル サポートにお問い合わせください。

Dell サポート契約の詳細については、「[サービス内容](#)」を参照してください。

## ハードウェア障害が発生する前に予測サポート ケースを開くアラート

予測アラートは、Dell EMC に送信されるスケジュール設定されたコレクションに基づいています。これらのコレクションは分析および比較され、高い確率で障害が発生することを予測できます。SupportAssist を使用しているお客様は、サーバーに有効な ProSupport Plus サービス資格がある場合に、サーバー ハードウェア（ハード ディスク、バックプレーン、エキスパンダー）に関する自動予測ケースを受け取ります。

## OpenManage Enterprise SupportAssist のインストールの導入に関するサポートが必要な場合はどうすればよいですか？

多くのお客様は、Dell EMC のサポートなしで、OpenManage Enterprise SupportAssist をダウンロードしてインストールしています。サポートが必要なお客様向けに、[ProDeploy Enterprise Suite](#) のサービスには、OpenManage Enterprise SupportAssist の有効化と構成が含まれています。

## アラートしきい値

SupportAssist アラートしきい値は、Dell EMC テクニカル サポートのケース管理システムでサポート ケースを作成（または追加）する際に満たす必要のある基準を指定します。

現時点では、サポート ケースの作成または追加の基準を決定するためのポリシーは 2 種類あります。

- 最初の発生ポリシー - これらのポリシーでは、特定のアラートが検出されるたびにサポート ケースを作成または追加します。
- 繰り返し発生ポリシー — これらのポリシーでは、特定のアラートが特定の期間内に特定の回数検出されたときにサポート ケースを作成または追加します。

SupportAssist は、OpenManage Essentials および SCOM からのすべてのアラートを処理しますが、次の場合にのみサポート ケースが作成されます。

- SupportAssist ポリシーによりアラートがサポート ケースを作成する対象であると認定される
- サポート ケースを自動的に作成するように SupportAssist が正しく設定されている
- サービス タグに、アラートの発生時に、ProSupport、ProSupport Plus、ProSupport Flex for Data Center、ProSupport One for Data Center サービスの有効な利用資格がある

SupportAssist がサポート ケースを作成するには、アラートが SupportAssist で定義されたアラート ポリシーの基準と一致している必要があります。Dell EMC では、SupportAssist アプリケーションまたは Dell EMC のバックエンドインフラストラクチャのいずれかについて、アラート ポリシー内の特定のアラートのポリシーを変更することがあります。これは、Dell EMC テクニカル サポートとエンジニアリング チームが、すべてのお客様に関するサポート ケース データからの経験を反映していくために随時行われます。

## 最初の発生ポリシー

最初の発生ポリシーは、すべてのハードウェア関連のイベントを対象とします。これらのイベントは、次のように分類できます。

- アプリケーションまたはデータへのアクセスに影響を与えるハードウェアの問題
- パーツの交換が必要なハードウェアの問題
- データが失われたり破損したりするおそれのあるハードウェアの問題
- センサー（ファン、温度、電源など）の重要なしきい値の違反

## 繰り返し発生ポリシー

これらのポリシーは、重要なイベント、警告イベント、または情報イベントを対象としています。これらのイベントは、指定された期間内に複数回アラートが発生した場合にサポート ケースを生成します。

### 警告イベント

通常、Dell EMC テクニカル サポートは、繰り返し発生する警告イベントおよび重要なイベントを監視します。警告イベントは、問題に対処するための時間をスケジュールする必要があることを示しています。これらのイベントは、次のように分類できます。

- アプリケーションまたはデータへのアクセスに限定的な影響を与えるハードウェアの問題
- 不明なデバイス
- ハードウェアが故障する可能性があることを示す予測イベント
- 冗長性の喪失または劣化（通常は 2 回以下の発生）
- センサー（ファン、温度、電源など）の警告しきい値の違反これらのアイテムには通常、しきい値（短期間に 5 回未満の発生）があります。
- アプリケーションまたはデータへのアクセスに軽微なパフォーマンスの低下をもたらすイベント
- 5 回を超える発生（短期間に頻繁に発生）
  - システムが要求されたアクションを完了できないイベント（使用率 > 80%）
  - ネットワーク タイプのイベント

### 情報イベント

- アプリケーションまたはデータへのアクセスに最小限の影響を与えるハードウェアの問題
- 簡単に回避できるイベント
- エラー リカバリー イベント
- ハードウェア イベントリーの変更
- システムとデバイス設定の変更
- ディスク メディア エラーまたはシングル ビット ECC など、頻度の低い自己修正イベント

サポート ケースが作成されると、SupportAssist はデバイスからシステム状態の情報を収集し、それを Dell EMC にアップロードします。

**メモ:** Dell EMC ベーシック サポート サービス資格または有効期限が切れた資格を持つデバイスでは、サポート ケースは作成されません。ただし、SupportAssist が正しく設定されていれば、システム状態の情報は収集されて Dell EMC にアップロードされます。

## 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。

表 4. 付録 ( エラーコード )

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
[ 登録 ]		
SAE-010001	このリクエストには無効なステータスがあります。	利用可能なステータスは、ENABLE または DISABLE だけです。
SAE-010002	リクエストが無効です。	このリクエスト本文の形式は JSON である必要があります。
SAE-010003	このクライアントの登録はすでに進行中です。	詳細については、ネットワーク管理者にお問い合わせください。
SAE-010006	SupportAssist を登録しようとしているときにエラーが発生しました。	アクセス キーと PIN を再入力して、登録を再試行してください。
SAE-010007	アクセス キーと PIN が無効なため、SupportAssist を登録できません。	アクセス キーと PIN を再入力してから、登録を再試行してください。
SAE-010008	アクセス キーと PIN の有効期限がすでに切れています。	新しいアクセス キーと PIN をリクエストしてから、再試行してください。
SAE-010009	アクセス キーと PIN はすでに使用されています。	新しいアクセス キーと PIN をリクエストしてから、再試行してください。
SAE-010010	SupportAssist を登録しようとしているときにエラーが発生しました。	新しいアクセス キーと PIN を入力してから、登録を再試行してください。
SAE-010011	SupportAssist を登録しようとしているときにエラーが発生しました。	アクセス キーと PIN を再入力してから、登録を再試行してください。
SAE-010012	このクライアントは Dell EMC バックエンドですすでに認証されています。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010013	接続性ステータスのアップデート中にエラーが発生しました。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010015	ゲートウェイの登録ステータスのアップデート中にエラーが発生しました。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010019	アクセス キーと PIN が認証されるまで、登録ステータスを変更することはできません。	認証を完了してから、再試行してください。
SAE-010020	プロパティ ファイルを取得できません。	再試行します。問題が解決しない場合、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010021	登録のアップデート中に不明のエラーが発生しました。	再試行します。問題が解決しない場合、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010022	このリクエストには無効なステータスがあります。	使用可能なステータスは、ENABLED、DISABLED、DEREGISTERED のみです。
SAE-010023	登録が完了するまで、この操作を完了することはできません。	登録を完了してから、再試行してください。
SAE-010024	登録できませんでした。無効なクライアント ID がクライアントから送信されました。	リクエストの入力を確認してから、再試行してください。

表 4. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SAE-010026	このクライアントはすでに登録されています。	後ほど再実行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010027	このリクエストは、クライアントが Dell EMC バックエンドへの登録を完了するまでブロックされています。	登録が完了するのを待ってから、再実行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010032	TechDirect へのログイン試行中にエラーが発生しました。	インターネットへの接続を確認してから、再実行してください。
SAE-010033	ゲートウェイにアクセスしようとしたときにエラーが発生しました。	インターネットへの接続を確認してから、再実行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010034	入力が無効なため、TechDirect を統合できませんでした。	入力された情報を確認して、再実行してください。
SAE-010035	この OTP は有効ではなくなりました。	新しい OTP をリクエストして、再実行してください。
SAE-010036	IDM サービスに問題があるため、TechDirect を統合できませんでした。	後ほど再実行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010039	このゲートウェイがサービス インテリジェンス アカウントと統合されるまで、このアクションを実行することはできません。	ゲートウェイをサービス インテリジェンス アカウントと統合して、再実行してください。
SAE-010040	SupportAssist を登録するまで、この操作を完了することはできません。	登録を完了してから、再実行してください。
SAE-010041	更新トークンの有効期限が切れています。	もう一度ログインしてください。
SAE-010046	このリクエストに対してゲートウェイ サーバーが空の応答を返しました。	リクエストの詳細を確認して、再実行してください。
SAE-010047	登録 ID の保存中にデータベース エラーが発生しました。	後ほど再実行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010060	不明なデータベース エラーのため、この操作を完了できませんでした。	後ほど再実行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010063	サーバー エラーのため、クライアントの検証を完了できませんでした。	後ほど再実行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010064	エラーが発生したため、このアクションを完了できませんでした。	後ほど再実行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010065	このリクエストから返された会社名が空白または無効だったため、このアクセス キーと PIN の妥当性検査を行うことができませんでした。	入力内容を確認して、再実行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010066	会社名は編集できません。	後ほど再実行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010068	検証中にエラーが発生しました。	入力内容を確認して、再実行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010069	このクライアントはすでに登録されています。	後ほど再実行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010070	お使いのゲートウェイで連絡先情報を検証できません。	入力内容を確認して、再実行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010071	配送先の詳細を検証できません。	再実行します。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。

表 4. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SAE-010074	SupportAssist プラグインがすでにゲートウェイから削除されているため、この操作を完了することはできません。	プラグインを登録して有効にしてから、再試行してください。
SAE-010080	初期登録が完了するまで、ゲートウェイの登録ステータスを変更することはできません。	登録を完了してから、再試行してください。
SAE-010081	Dell EMC バックエンド サーバーでエラーが発生したため、この操作を完了することができません。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010082	証明書エラーのため、この操作を完了することができません。	サービスを再起動してから、再試行してください。問題が解決しない場合、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010083	接続が無効になっているため、この操作を試行できません。	プラグインが有効化されていることを確認して、再試行してください。問題が解決しない場合、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010084	不明なエラーのため、この操作を完了することができません。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010085	不明なエラーのため、この操作を完了することができません。	登録が完了したことを確認してから、サービスを再起動して再試行してください。問題が解決しない場合、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010086	証明書エラーのため、この操作を完了することができません。	サービスを再起動してから、再試行してください。問題が解決しない場合、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010087	Dell EMC バックエンドサーバーに到達できないため、SupportAssist を登録できませんでした。	インターネット接続を確認して、再試行してください。問題が解決しない場合、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010088	このアクセス キーはこのモデルと関連づけられていないため、登録できません。	このモデルに固有のアクセスキーをリクエストしてから、再試行してください。
SAE-010089	ゲートウェイの導入中にエラーが発生したため、登録を続行できません。	導入を再度開始してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010090	ゲートウェイの導入中にエラーが発生したため、登録を続行できません。	ゲートウェイのホスト システムまたは仮想マシンを再起動して、再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010091	登録中にエラーが発生しました。	テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010092	サーバーの問題のため、登録中にエラーが発生しました。	新しいアクセス キーと PIN を入力して、再試行してください。
SAE-010111	TechDirect からエラーを受信したため、このアクションを完了できませんでした。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010114	TechDirect からエラーを受信したため、このアクションを完了できませんでした。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-010116	国コードが無効であるため、状態情報を取得できません。	有効な国コードを入力して、再試行してください。
SAE-010117	国番号が無効なため、市区町村情報を取得できません。	有効な国コードを入力して、再試行してください。
SAE-010118	国番号が無効なため、出荷先情報を取得できません。	有効な国コードを入力して、再試行してください。
SAE-010119	失敗した試行回数が多すぎるため、操作を続行できません。	15 分待ってから、再試行してください。
[ 収集 ]		

表 4. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SAE-030001	操作が失敗しました。ゲートウェイでエラーが発生したため、操作を実行できません。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030002	収集できませんでした。十分なディスク領域がないため、ゲートウェイはこのテレメトリーの収集を試行できませんでした。	空き容量を増やして、再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030003	操作が失敗しました。このクエリーはデータベース内で実行できませんでした。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030004	操作が失敗しました。これらのクエリーはデータベース内で実行できませんでした。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030005	収集できませんでした。デバイスからデバイステレメトリーを収集できません。	デバイスを使用できないため、デバイスからデバイステレメトリーを収集できません。
SAE-030006	収集できませんでした。	数分後に収集を再試行してください。
SAE-030007	操作が失敗しました。ゲートウェイは、データベース内でこの収集のステータスをアップデートできませんでした。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030008	ゲートウェイはこの収集を開始できませんでした。	[ 目的 ] フィールドは、複数デバイスの収集では必須です。現在の値が見つからないか、無効になっています。値を確認して、再試行してください。
SAE-030009	この収集を実行できません。	ステージンググループからこのデバイスを移動してから、再試行してください。
SAE-030010	収集できませんでした。	このデバイスは使用できないため、テレメトリーの収集を試行することができません。
SAE-030011	このデバイスは、テレメトリー収集をサポートしていません。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030012	操作が失敗しました。このジョブ ID に関連づけられているレコードがないので、戻り値がありません。	ジョブ ID の値を確認して、再試行してください。
SAE-030013	このデバイスでは、キャンセルできる進行中の収集はありません。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030014	検索条件に一致するレコードが見つかりませんでした。	検索条件を変更して、再試行してください。
SAE-030015	操作が失敗しました。ゲートウェイは、データベース内でこの収集の結果をアップデートできませんでした。	問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030016	操作が失敗しました。ゲートウェイは、データベース内でこの収集のレコードをアップデートできませんでした。	問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030017	操作が失敗しました。ゲートウェイは、データベース内でこの収集のデバイス固有のレコードをアップデートできませんでした。	問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030018	ゲートウェイは、このテレメトリーの収集をキャンセルできませんでした。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030019	操作が失敗しました。	ゲートウェイは、この収集のレコードを見つけられませんでした。
SAE-030020	ゲートウェイは、このテレメトリーの収集を正常にキャンセルしました。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030021	ゲートウェイは、収集の経過時間なしでこの操作を試行することはできません。	1 を入力してから、再試行してください。

表 4. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SAE-030022	ゲートウェイは、有効な収集の経過時間なしでこの操作を試行することはできません。	エントリーが null 値ではないことを確認してから、再試行してください。
SAE-030023	操作が失敗しました。開始日または終了日が見つかりません。	開始日と終了日を入力してから、再試行してください。
SAE-030024	操作が失敗しました。検索条件に一致するレコードが見つかりませんでした。	条件をアップデートして、再試行してください。
SAE-030025	内部データベース エラーのため、テレメトリーを取得できません。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030026	操作が失敗しました。デバイス ID が見つかりません。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030027	操作が失敗しました。収集 ID が見つかりません。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030028	操作が失敗しました。ゲートウェイは検出サービスにアクセスできません。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030029	現在のお客様登録情報を取得できないため、操作が失敗しました。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030030	操作が失敗しました。ゲートウェイは、登録サービスと通信できません。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030031	操作が失敗しました。ゲートウェイは、アプリケーションの環境設定から収集設定を取得できません。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030032	操作が失敗しました。ゲートウェイは、環境設定サービスにアクセスできません。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030033	操作が失敗しました。ゲートウェイはインベントリー サービスに到達できませんでした。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030034	操作が失敗しました。ゲートウェイはインベントリー サービスからデバイスの詳細を取得できませんでした。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030035	操作が失敗しました。ゲートウェイは、収集 ID を使用して収集を取得できませんでした。	
SAE-030036	操作が失敗しました。ゲートウェイはこれらの古い収集を取得できませんでした。	
SAE-030037	操作が失敗しました。ゲートウェイは、収集デバイス マップからデバイス ID を取得できません。	
SAE-030038	収集を削除できませんでした。ゲートウェイは、ID を使用してこれらの収集を削除できませんでした。	
SAE-030039	収集を削除できませんでした。ゲートウェイは、ファイル システムから収集を削除できませんでした。	
SAE-030040	収集を削除できませんでした。ゲートウェイは、レポート ディレクトリーから.zip ファイルを削除できませんでした。	
SAE-030041	操作が失敗しました。ゲートウェイは、デバイス ID を使用して収集を取得できませんでした。	

表 4. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SAE-030042	操作が失敗しました。ゲートウェイは、データベース内でこの収集のアップロード ステータスをアップデートできませんでした。	
SAE-030043	収集をアップロードできませんでした。	この収集は、アップロードをサポートしていません。
SAE-030044	収集をアップロードできませんでした。レポートのサイズが上限を超えています。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030045	収集できませんでした。ゲートウェイで、データベース内のレコードを作成中にエラーが発生しました。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030046	収集できませんでした。ゲートウェイは、データベース内でこのレコードのステータスをアップデートできませんでした。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030047	収集できませんでした。内部データベース エラーのため、ゲートウェイはこのレコードを取得できませんでした。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030048	収集できませんでした。内部データベース エラーのため、ゲートウェイはこのレコードを削除できませんでした。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030049	収集をアップロードできませんでした。ゲートウェイは、収集結果ファイルをサーバーにアップロードできませんでした。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030050	収集をアップロードできませんでした。ゲートウェイは、収集のアップロード ステータスを確認できません。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030051	収集をアップロードできませんでした。サーバーの問題のために、アップロードできませんでした。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030052	収集をアップロードできませんでした。収集結果のアップロードがタイムアウトになりました。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030053	収集をアップロードできませんでした。収集結果ファイルを使用できません。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030054	収集をアップロードできませんでした。ゲートウェイは収集結果のアップロードを完了できませんでした。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030055	収集をアップロードできませんでした。ゲートウェイは、収集のアップロード ステータスを確認できませんでした。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030056	収集をアップロードできませんでした。収集レポート ファイルは、サーバーでは使用できません。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030057	収集できませんでした。ゲートウェイが接続サービスにアクセスできません。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030058	操作が失敗しました。ゲートウェイは、ツリー ビューの収集属性の詳細を取得できません。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。

表 4. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SAE-030059	操作が失敗しました。オブジェクト ID が欠落しているため、ゲートウェイは収集属性の詳細を取得できません。	
SAE-030060	操作が失敗しました。この収集に関連づけられているデータが見つかりません。	
SAE-030061	操作が失敗しました。ゲートウェイは、ツリービューの収集コンポーネントを取得できません。	
SAE-030062	操作が失敗しました。ゲートウェイは、ツリービューの構造化ログを取得できません。	
SAE-030063	操作が失敗しました。オブジェクト ID が欠落しているため、ゲートウェイは構造化ログを取得できません。	
SAE-030064	収集が進行中であるか、過去 24 時間以内に収集が実行されたため、新しい収集を開始できません。	収集が進行中でないことを確認してから、再試行してください。
SAE-030065	このアラートベースの収集を開始することができません。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030066	収集できませんでした。ゲートウェイは、データベース内でプラグイン タスク ID をアップデートできませんでした。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030067	収集できませんでした。ゲートウェイは、データベース内で収集の進行状況をアップデートできませんでした。	
SAE-030068	収集できませんでした。ゲートウェイは、デバイス収集のエラーコードをアップデートできませんでした。	
SAE-030069	収集できませんでした。ゲートウェイは証拠収集を完了できませんでした。	
SAE-030070	操作が失敗しました。証拠収集リクエストが無効です。	
SAE-030071	ゲートウェイは、定期収集テーブルから現在のステータスを取得できませんでした。	
SAE-030072	ゲートウェイは、この定期収集の開始時刻を取得できませんでした。	
SAE-030073	ゲートウェイは、収集デバイスマップ テーブルからデバイス収集ステータスを取得できませんでした。	
SAE-030074	操作が失敗しました。この収集のステータスをデータベースでアップデート中に、ゲートウェイでエラーが発生しました。	
SAE-030075	スケジュール設定された定期収集はすでに進行中です。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030076	スケジュール設定された定期収集は、この月に対してすでに実行されています。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030077	ゲートウェイは、この定期収集からデータを削除できませんでした。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030078	ゲートウェイは、この定期収集からのデータ エントリを作成できませんでした。	

表 4. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SAE-030079	操作が失敗しました。ゲートウェイは、インベントリ サービスから資産リストを取得できませんでした。	
SAE-030080	収集できませんでした。ゲートウェイはこの定期収集を開始できませんでした。	
SAE-030081	収集できませんでした。ゲートウェイはプラグイン サービスから null ステータスを受信しました。	
SAE-030082	収集できませんでした。ゲートウェイは、この収集タスクの進行状況の詳細を取得できませんでした。	
SAE-030083	日付範囲が無効であるため、この操作を実行できません。	開始日は、終了日よりも前にする必要があります。
SAE-030084	操作が失敗しました。開始日と終了日の形式が無効です。	開始日と終了日を正しい形式で入力して、再試行してください。
SAE-030085	収集タイプのフィルターが無効であるため、ゲートウェイでこの操作を実行できません。	フィルターの値を変更してから、再試行してください。
SAE-030086	操作が失敗しました。デバイス タイプのフィルターが無効です。	このフィルター値をアップデートしてから、再試行してください。
SAE-030087	操作が失敗しました。収集目的のフィルターが無効です。	
SAE-030088	操作が失敗しました。収集ステータスのフィルターが無効です。	
SAE-030089	操作が失敗しました。「Sort by」パラメーターが無効です。	
SAE-030090	操作が失敗しました。「Order by」パラメーターが無効です。	
SAE-030091	操作が失敗しました。サービス タグの値が無効です。	有効なサービス タグを入力してから、再試行してください。
SAE-030092	操作が失敗しました。ホスト名または IP アドレスが無効です。	有効なホスト名と IP アドレスを入力してから、再試行してください。
SAE-030093	操作が失敗しました。制限パラメーターが無効です。	制限パラメーターを変更してから、再試行してください。
SAE-030094	操作が失敗しました。オフセットパラメーターが無効です。	オフセットパラメーターを変更してから、再試行してください。
SAE-030095	操作が失敗しました。インデックスパラメーターが無効です。	インデックスパラメーターを変更してから、再試行してください。
SAE-030096	操作が失敗しました。ゲートウェイは、ケースドメインサービスと対話できませんでした。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030097	操作が失敗しました。ゲートウェイは、収集ファイルを MFT に転送できませんでした。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030098	操作が失敗しました。ゲートウェイは、定期収集テーブルからジョブ ID を取得できませんでした。	
SAE-030099	操作が失敗しました。ゲートウェイは、定期収集テーブルから資産 ID を取得できませんでした。	
SAE-030199	ゲートウェイはこのデバイスからテレメトリーを収集しています。	操作が完了したら、もう一度やり直してください。

表 4. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SAE-030101	収集されたテレメトリー データのアップロードが開始されていません。	数分待ちます。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030103	収集したテレメトリーのレポートがアップデートされました。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030104	操作が失敗しました。ゲートウェイは、ファイルをアップロードするために必要なサーバーにアクセスできませんでした。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030105	操作が失敗しました。ゲートウェイは、アップロードされたファイルのステータスを確認するために必要なサーバーにアクセスできませんでした。	Dell EMC バックエンドへのゲートウェイ接続を確認してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030106	証明書の解析中にエラーが発生しました。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030107	デバイス証明書が必要であり、null または空にすることはできません。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030200	アップグレードが進行中です。	操作が完了したら、もう一度やり直してください。
SAE-030201	アップロードできませんでした。アップグレードが現在進行中です。	操作が完了したら、もう一度やり直してください。
SAE-030300	スケジュール設定されたデータ分析収集はずでに進行中です。	操作が完了したら、もう一度やり直してください。
SAE-030301	操作が失敗しました。列フィルター パラメーターが無効です。	有効な列フィルターを入力して、再試行してください。
SAE-030302	資産で頻度の高い収集を実行できないため、この操作を実行できません。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030303	データ分析の収集を開始できません。予期しないエラーが発生しました。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030304	データ分析の収集を開始できません。ゲートウェイは、プロパティによって資産を取得できませんでした。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030400	ゲートウェイはこのダウンロードを開始できませんでした。	ファイルを使用できません。
SAE-030401	ゲートウェイはこのダウンロードを開始できませんでした。	このファイル タイプはサポートされていません。
SAE-030402	ゲートウェイはこのダウンロードを開始できませんでした。このファイルをダウンロードするには、ファイル詳細パラメーターが必要です。	1を入力してから、このリクエストを再試行してください。
SAE-030500	収集できませんでした。このデバイスに到達できません。	このデバイスがゲートウェイからアクセスできるかどうかを確認してください。このデバイスにアクセスできる場合は、収集を再試行してください。収集を再試行するには、デバイスを選択してから、[ 収集の開始 ] をクリックします。
SAE-030501	収集できませんでした。このデバイスには無効な IP アドレスがあります。	ゲートウェイにこのデバイスの有効な IP アドレスを入力してください。収集を再試行するには、デバイスを選択してから、[ 収集の開始 ] をクリックします。
SAE-030502	収集できませんでした。このデバイスに到達できません。	このデバイスがゲートウェイからアクセスできるかどうかを確認してください。このデバイスにアクセスできる場合は、収集を再試行してください。収集を再試行するには、デバイスを選択してから、[ 収集の開始 ] をクリックします。

表 4. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SAE-030503	収集できませんでした。このデバイスには無効な IP アドレスがあります。	ゲートウェイにこのデバイスの有効な IP アドレスを入力してください。収集を再試行するには、デバイスを選択してから、[ 収集の開始 ] をクリックします。
SAE-030504	収集できませんでした。ゲートウェイは、このデバイスから証明書ファイルをダウンロードできませんでした。	ファイアウォールとネットワーク設定を確認し、証明書ファイルをダウンロードできることを確認してから、収集を再試行してください。収集を再試行するには、デバイスを選択してから、[ 収集の開始 ] をクリックします。
SAE-030505	ゲートウェイはこのデバイスからテレメトリーを収集できません。	デバイスの SSL 暗号化レベルは 256 ビット以上に設定されています。
SAE-030507	ゲートウェイは、このデバイスから一部のテレメトリーを収集できません。	情報が不完全な可能性があるセクションのリストを表示するには、収集ファイルをダウンロードして、[ セクションのステータス ] タブをクリックします。
SAE-030508	収集プロセスが制限時間を越えたため、ゲートウェイはこのデバイスからすべてのテレメトリーデータを収集できません。	収集を再試行してください。収集を再試行するには、デバイスを選択してから、[ 収集の開始 ] をクリックします。
SAE-030509	ゲートウェイは、このデバイスからすべてのテレメトリーを正常に収集しました。	収集を再試行してください。収集を再試行するには、デバイスを選択してから、[ 収集の開始 ] をクリックします。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030510	不明のエラーです。ゲートウェイは、このデバイスからテレメトリーをパッケージ化できませんでした。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030511	収集エラー。不明なエラーのため、ゲートウェイはこのデバイスからテレメトリーを収集できませんでした。	収集を再試行してください。収集を再試行するには、デバイスを選択してから、[ 収集の開始 ] をクリックします。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030512	接続エラー。ゲートウェイはデバイスに接続できませんでした。	ゲートウェイでデバイスのログイン認証情報を確認し、関連づけられているユーザーにデバイス上での管理者権限または昇格権限があることを確認してください。
SAE-030513	接続エラー。ゲートウェイはデバイスに接続できませんでした。	ゲートウェイでデバイスのログイン認証情報を確認し、関連づけられているユーザーにデバイス上での管理者権限または昇格権限があることを確認してから、収集を再試行してください。収集を再試行するには、デバイスを選択してから、[ 収集の開始 ] をクリックします。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030514	収集できませんでした。このデバイスの認証情報が正しくないか、または制限されています。	ゲートウェイでこのデバイスのログインおよびパスワードを確認し、ユーザーアカウントにデバイスの管理者権限または root 権限があることを確認してください。収集を再試行するには、デバイスを選択してから、[ 収集の開始 ] をクリックします。
SAE-030515	接続エラー。ゲートウェイはデバイスに接続できませんでした。	ゲートウェイでデバイスのログイン認証情報を確認し、関連づけられているユーザーにデバイス上での管理者権限または昇格権限があることを確認してから、収集を再試行してください。収集を再試行するには、デバイスを選択してから、[ 収集の開始 ] をクリックします。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030518	接続エラー。ゲートウェイはデバイスに接続できませんでした。	ゲートウェイでデバイスのログイン認証情報を確認し、関連づけられているユーザーにデバイス上での管理者権限または昇格権限があることを確認してから、

表 4. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
		収集を再試行してください。収集を再試行するには、デバイスを選択してから、[ 収集の開始 ] をクリックします。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030520	接続エラー。ゲートウェイはデバイスに接続できませんでした。	ゲートウェイでデバイスのログイン認証情報を確認し、関連づけられているユーザーにデバイス上での管理者権限または昇格権限があることを確認してから、収集を再試行してください。収集を再試行するには、デバイスを選択してから、[ 収集の開始 ] をクリックします。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030521	接続エラー。ゲートウェイはデバイスに接続できませんでした。	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て、収集を再試行してください。収集を再試行するには、デバイスを選択してから、[ 収集の開始 ] をクリックします。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030522	収集できませんでした。デバイスに到達できません。	ゲートウェイでこのデバイスのログインおよびパスワードを確認し、ユーザー アカウントにデバイスの管理者権限または root 権限があることを確認してください。収集を再試行するには、デバイスを選択してから、[ 収集の開始 ] をクリックします。
SAE-030523	収集できませんでした。ゲートウェイは SSH ホスト キーを検証できませんでした。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030524	収集できませんでした。デバイスのオプションの認証情報が存在しません。	デバイスの認証情報をアップデートして、収集を再試行してください。収集を再試行するには、デバイスを選択してから、[ 収集の開始 ] をクリックします。
SAE-030525	収集できませんでした。リクエストが不正であるため、ゲートウェイはこのデバイスからテレメトリーを取得できませんでした。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030526	収集できませんでした。必要なポートが開いていないため、ゲートウェイはこのデバイスに接続できませんでした。	
SAE-030527	収集できませんでした。デバイスを識別できませんでした。	
SAE-030528	収集できませんでした。このデバイス用に選択されたタイプが正しくありません。	デバイス タイプをアップデートして、収集を再試行してください。収集を再試行するには、デバイスを選択してから、[ 収集の開始 ] をクリックします。
SAE-030529	収集できませんでした。このデバイスのタイプが null であるか、見つかりません。	
SAE-030530	収集できませんでした。デバイスのタイプは、テレメトリーの収集をサポートしていません。	
SAE-030531	収集できませんでした。ゲートウェイはリクエスト URI を検出できませんでした。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030532	収集できませんでした。ゲートウェイは、このデバイスに到達するためにプロキシ認証を必要とします。	このデバイスのプロキシの詳細を確認してください。その後、このデバイスを選択して [ 収集を開始 ] をクリックして、収集を再実行してください。
SAE-030533	収集できませんでした。リクエストが不正であるため、ゲートウェイはこのデバイスからテレメトリーを取得できませんでした。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-030534	収集できませんでした。ゲートウェイは、1つ以上のデバイスからテレメトリーを取得できませんでした。	エラーの詳細については、収集ファイルをダウンロードして、[ セクションのステータス ] タブをクリックします。

表 4. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
[ ケース ]		
SAE-071000	現在のアラートを表示するには、SupportAssist のインストールを登録します。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-070000	リクエストには無効な名前エントリーがあります。	値を確認して、再試行してください。OpenManage Enterprise SupportAssist によって公開されている RESTful API の詳細については、 <a href="#">Dell Developer Portal</a> サイトを参照してください。
SAE-070001	リクエストには無効なオフセット エントリーがあります。	
SAE-070002	リクエストには無効な制限があります。	
SAE-070003	リクエストには無効なインデックス値があります。	
SAE-070004	リクエストには無効なソート クエリーがあります。	
SAE-070005	リクエストには無効な順序クエリーがあります。	
SAE-070006	リクエストには無効なデバイス タイプがあります。	
SAE-070007	リクエストには無効なイベント ソースがあります。	
SAE-070008	リクエストには無効なサービス契約があります。	
SAE-070009	リクエストには無効なサービス タグがあります。	
SAE-070010	リクエストには無効なケース番号があります。	
SAE-070011	リクエストには無効なケース ステータスがあります。	
SAE-070012	リクエストには無効なホスト名/IP アドレスがあります。	
SAE-070013	リクエストには無効な属性名があります。	
SAE-070014	リクエストには無効なケース タイトルがあります。	
SAE-070015	リクエストに無効な入力が含まれていました。	
SAE-070016	リクエストに無効なケース操作が含まれていました。	
SAE-070017	[ メモ ] セクションで無効な文字を削除してください。	OpenManage Enterprise SupportAssist によって公開されている RESTful API の詳細については、 <a href="#">Dell Developer Portal</a> サイトを参照してください。
SAE-070101	予期しないエラーが発生しました。	後ほど再試行してください。不具合が解決しない場合は、テクニカル サポートにお問い合わせください。
SAE-070102		
SAE-070103		
SAE-070104		
SAE-070105		
SAE-070106		
SAE-070107		
SAE-070108		
SAE-070109		
SAE-070110		
SAE-070111		
SAE-070112		
SAE-070113		
SAE-070114		

表 4. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SAE-070115 SAE-070116 SAE-070153 SAE-070154 SAE-070155 SAE-070156 SAE-070157 SAE-070158		
SAE-070201	有効な操作タイプを入力して続行してください。	OpenManage Enterprise SupportAssist によって公開されている RESTful API の詳細については、 <a href="#">Dell Developer Portal</a> サイトを参照してください。
SAE-070202	有効なケース ID を入力して続行してください。	OpenManage Enterprise SupportAssist によって公開されている RESTful API の詳細については、 <a href="#">Dell Developer Portal</a> サイトを参照してください。
SAE-070203	最大値の 7500 文字を超えています。	いくつかの文字を削除して続行してください。
SAE-070204	未知のエラーが発生しました。	数分後に再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-070205	このアクションは、この現在のステータスのケースでは許可されません。	更新して、ケースの現在のステータスを表示し、再試行してください。
SAE-070206	このイベントのソースは SupportAssist でないため、サポートされていません。	OpenManage Enterprise SupportAssist によって公開されている RESTful API の詳細については、 <a href="#">Dell Developer Portal</a> サイトを参照してください。
SAE-070207	このアクションは、クローズされたケースでは使用できません。	特にありません。
SAE-070208	接続に問題があります。	インターネットの接続とプロキシの設定を確認してから、再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-070209	このアクションは、ダミーのケースでは許可されません。	特にありません。
SAE-070214	予期しないエラーが発生しました。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-070301 SAE-070302 SAE-070303 SAE-070304 SAE-070305 SAE-070306 SAE-070307 SAE-070308 SAE-070309 SAE-070310 SAE-070311 SAE-070312 SAE-070313	予期しないエラーが発生しました。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。

表 4. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SAE-070314 SAE-070315 SAE-070316		
SAE-070317	リクエストがタイムアウトしました。サーバーに到達できないか、接続に問題があります。	インターネットの接続とプロキシの設定を確認してから、再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-070400 SAE-070401 SAE-070402 SAE-070403 SAE-070404 SAE-070405 SAE-070406 SAE-070407 SAE-070408	予期しないエラーが発生しました。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-070500 SAE-070501 SAE-070502 SAE-070503 SAE-070504 SAE-070505 SAE-070506 SAE-070507 SAE-070508 SAE-070509 SAE-070510 SAE-070511 SAE-070512 SAE-070513 SAE-070514 SAE-070515	予期しないエラーが発生しました。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-071001 SAE-071002	予期しないエラーが発生しました。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-071004	操作を完了できません。リクエストがタイムアウトしました。	再試行します。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-071005	1つ以上のケースを取得できません。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-074001	資産が見つかりません。SupportAssist によって現在監視されていないデバイスからのアラートを受信しました。	アラートを受信したデバイスを監視するには、デバイスを追加してください。

表 4. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SAE-074002	非アクティブまたはスタンバイ デバイスから受信されたアラート。	このデバイスをアクティブな状態に戻して、監視を再び有効にしてください。
SAE-074003	このアラートの表示中にエラーが発生しました。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-074004	このアラートの表示中にエラーが発生しました。	今後この問題を回避するには、SupportAssist の設定をアップデートしてみてください。
SAE-074005	このアラートの表示中にエラーが発生しました。	後ほど再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-074006		
SAE-074007	このアラートの表示中にエラーが発生しました。	このエラーを回避するには、メンテナンス モードを無効にしてください。
SAE-074008	監視がこのデバイスで無効になっているため、このアラートは使用できませんでした。	デバイスの監視を有効にしてから、再試行してください。
SAE-074009	このアラートは、ポリシー ファイルに存在しないため、使用できませんでした。	特にありません。
SAE-074009	SupportAssist のインストールが登録されるまで、このアラートを表示することはできません。	Dell EMC バックエンドで SupportAssist を登録してから、再試行してください。
SAE-074010	未知のエラーが発生しました。	数分後に再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-074011	メンテナンス モードに関連するエラーが発生しました。	類似するタイプのエラーを回避するには、メンテナンス モードを無効にしてください。
SAE-074012	未知のエラーが発生しました。	数分後に再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-074013		
SAE-074014		
SAE-074015		
SAE-074016		
SAE-074017		
SAE-074018		
SAE-074019		
SAE-074020		
SAE-074021		
SAE-074022	「進行中」 ケース ステータス	特にありません。
SAE-074023	「正常」 ケース ステータス	特にありません。
SAE-074024	接続の問題が発生しました。	インターネットの接続とプロキシの設定を確認してから、再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。
SAE-074025	ケースを作成できません。	サポート リクエストを手動で作成するには、テクニカル サポートにお問い合わせください。
SAE-074026	ケースを作成できません。	テクニカル サポートにお問い合わせください。サービス タグのステータスを確認してください。
SAE-074027	ケースを作成できません。	サポート リクエストを手動で作成するには、テクニカル サポートにお問い合わせください。
SAE-074028	ケースを作成できません。	サービス タグのステータスを確認するには、テクニカル サポートにお問い合わせください。

表 4. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SAE-074029	メンテナンス モードに関連するエラーが発生しました。	類似するタイプのエラーを回避するには、メンテナンス モードを無効にしてください。
SAE-074600 SAE-074601	未知のエラーが発生しました。	数分後に再試行してください。問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。

## Dell EMC サポート サイトからのサポート コンテンツへのアクセス

直接リンクを使用して Dell EMC サポート サイトに移動するか、検索エンジンを使用して、一連のシステム管理ツールに関連するサポート コンテンツにアクセスします。

- 直接リンク：
  - Dell EMC エンタープライズ システム管理および Dell EMC リモート エンタープライズ システム管理：<https://www.dell.com/esmmanuals>
  - Dell EMC 仮想化ソリューション：[www.dell.com/virtualizationsolutions](http://www.dell.com/virtualizationsolutions)
  - Dell EMC OpenManage：<https://www.dell.com/openmanagemanuals>
  - iDRAC：<https://www.dell.com/idracmanuals>
  - Dell EMC OpenManage Connections エンタープライズ システム管理：<https://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement>
  - Dell EMC Serviceability Tools：<https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- Dell EMC サポート サイト：
  1. <https://www.dell.com/support> にアクセスします。
  2. [ すべての製品の参照 ] をクリックします。
  3. [ すべての製品 ] ページで [ ソフトウェア ] をクリックして、次に必要なリンクをクリックします。
  4. 必要な製品をクリックして、必要なバージョンをクリックします。

検索エンジンを使用する場合は、検索ボックスにドキュメントの名前とバージョンを入力します。