

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow バージョン 1.1 インストール 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。

章 1: Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow の概要	4
新機能.....	5
章 2: OpenManage Integration with ServiceNow のインストール	6
互換性マトリックス.....	6
必要なユーザー権限.....	7
インストールの必要条件.....	8
MID サーバーのインストールおよび設定.....	8
OpenManage Integration with ServiceNow のダウンロード.....	9
ServiceNow インスタンスにアップデートセットをアップロードして、ServiceNow に OpenManage Integration をインストールする.....	9
MID サーバーへの OpenManage Integration connector.JAR の展開.....	10
章 3: OpenManage Integration with ServiceNow バージョン 1.1 へのアップグレード	12
章 4: OpenManage Integration with ServiceNow のアンインストール	15
章 5: 追加リソース	17
章 6: 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	18
章 7: Dell EMC へのお問い合わせ	19

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow の概要

Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow は、エンタープライズレベルの組織がそのサービスと運用管理プロセス間のギャップを埋めることで、ビジネスクリティカルな運用の効率を向上できるよう支援します。これは、ServiceNow プラットフォーム内のネイティブアプリケーションであり、OpenManage Enterprise (インフラストラクチャ管理機能) と ServiceNow (サービスおよび運用管理機能) の間にシームレスなインターフェイスを提供します。OpenManage Enterprise は、1対多のシステム管理コンソールで、PowerEdge モジュール型インフラストラクチャ、ラック、タワーサーバーに包括的で統一されたライフサイクル管理を実現します。OpenManage Integration は、OpenManage Enterprise と ServiceNow 間でデバイスインベントリ情報とイベントを転送する自動化機能を提供します。これにより、サービス管理チームは、ビジネスサービスとITインフラストラクチャの正常性に影響を与える問題を迅速に検出、診断、解決することができます。

また、OpenManage Integration with ServiceNow は SupportAssist Enterprise と統合されており、ServiceNow インスタンス内から Dell EMC サポートチームに対して開かれているサポートケースを表示し、追跡できます。SupportAssist Enterprise は、ハードウェアの問題が実際に発生する前にプロアクティブに検出し、テクニカルサポートチームに PowerEdge サーバー、ストレージ、ネットワークデバイスについて警告するアプリケーションです。この統合により、運用およびサービス管理チームは PowerEdge サーバーに対して生成されたテクニカルサポートチケットを管理し、インシデントから解決までのチケットの進捗状況を追跡できます。

Dell EMC OpenManage Enterprise

OpenManage Enterprise は、Dell EMC サーバ、シャーシ、ストレージ、エンタープライズネットワーク上のネットワークスイッチの包括的なビューを提供するシステム管理および監視アプリケーションです。Web ベースの1対多システム管理アプリケーションである OpenManage Enterprise には、次のような機能があります。

- データセンター環境でのデバイスの検出および監視。
- デバイスのグループ化とデバイスの管理。
- ハードウェアインベントリおよびコンプライアンスレポートの表示
- デバイスの正常性の監視。
- デバイスファームウェアバージョンの管理、およびシステムアップデートとリモートタスクの実行。
- システムアラートおよびアラートポリシーの表示と管理。

Dell EMC OpenManage Enterprise の詳細については、Dell.com/OpenManageManuals の「Dell OpenManage Enterprise」ページにあるマニュアルを参照してください。

Dell EMC SupportAssist Enterprise

SupportAssist Enterprise は、Dell EMC サーバー、ストレージ、ネットワークデバイスのテクニカルサポートを自動化します。デバイスを監視し、発生する可能性のあるハードウェアの問題をプロアクティブに検出します。ハードウェアの問題が検出されると、SupportAssist Enterprise はテクニカルサポートのサポートケースを自動的に開き、Eメール通知を送信します。

SupportAssist Enterprise の詳細については、Dell.com/ServiceabilityTools の「Serviceability Tools」ページで入手できるマニュアルを参照してください。

OpenManage Integration with ServiceNow の主な機能

- ネイティブの ServiceNow アプリケーションのサポート : OpenManage Integration with ServiceNow は、ServiceNow インスタンスにインストールして展開できます。
- OpenManage Enterprise の統合
 - CMDB 統合 :
 - 1つまたは複数の OpenManage Enterprise インスタンスから ServiceNow Configuration Management Database (CMDB) への PowerEdge サーバー インベントリ詳細の定期的およびオンデマンド同期。

- 1つまたは複数の OpenManage Enterprise インスタンスから ServiceNow CMDB にインポートされたすべての PowerEdge サーバーの構成アイテム (CI) の自動作成。
- イベント管理とインシデント管理の統合：
 - 1つまたは複数の OpenManage Enterprise インスタンスから ServiceNow インスタンスへのイベントの定期的およびオンデマンド同期。
 - ServiceNow のサーバー CI とのイベント (重要および警告) およびアラートの自動マッピング。
 - 重要および警告アラートに対するインシデントの自動作成。
- SupportAssist Enterprise の統合：監視対象サーバーの1つまたは複数の SupportAssist Enterprise インスタンスから ServiceNow インスタンスにサポート ケースをインポートし、対応するサポート ケースのインシデントを自動的に作成します。
- OpenManage Enterprise および SupportAssist Enterprise アプリケーションによって提供される REST API を使用して、OpenManage Integration はサーバー インベントリー情報、イベント、Dell EMC サポート ケースを取得します。

トピック：

- [新機能](#)

新機能

- 複数の OpenManage Enterprise および SupportAssist Enterprise インスタンスとの統合をサポート。
- 構成管理データベース (CMDB) の統合：
 - 詳細なサーバー インベントリーの定期的かつオンデマンド同期。例：CPU、メモリー、ストレージ コントローラー、物理および仮想ディスク、ファン、ファームウェア バージョン。
 - サーバーおよび関連するサーバー コンポーネントの構成アイテム (CI) と CI 関係の自動作成。
 - PowerEdge サーバー情報を格納するための標準装備の CMDB CI サーバー クラスを使用。
- 保証の監視をサポート。
- 新しいプラットフォームのサポート：
 - ServiceNow New York、Orlando、Paris
 - ハイパーコンバージド インフラストラクチャ (HCI) デバイス (VxRail および XC シリーズ) のサポート。
- CMDB テーブルに変換してマッピングする前に、OpenManage Enterprise からインポートされたサーバー レコードをステージングするためのインポート セット テーブルを使用。
- ナビゲーションを高速化し、操作性を向上させるため、アプリケーション メニューを新しく機能強化。

OpenManage Integration with ServiceNow のインストール

OpenManage Integration を ServiceNow インスタンスにインストールするには、次の手順を実行します。

- Dell EMC サポート サイトから OpenManage Integration インストーラー パッケージをダウンロードします。
- OpenManage Integration アップデート セットをアップロードして、OpenManage Integration をインストールします。
- MID サーバーに connector.jar ファイルを展開し、OpenManage Enterprise および SupportAssist Enterprise からインベントリー情報、アラート、Dell EMC サポート ケースを取得します。
- ServiceNow で OpenManage Enterprise と SupportAssist Enterprise のインスタンスを設定します。

OpenManage Enterprise with ServiceNow バージョン 1.0 をアンインストールするには、次を参照：[OpenManage Integration with ServiceNow のアンインストール](#)、p. 15

OpenManage Enterprise with ServiceNow バージョン 1.0 から 1.1 にアップグレードするには、次を参照：[OpenManage Integration with ServiceNow バージョン 1.1 へのアップグレード](#)、p. 12

トピック：

- [互換性マトリックス](#)
- [必要なユーザー権限](#)
- [インストールの必要条件](#)
- [MID サーバーのインストールおよび設定](#)
- [OpenManage Integration with ServiceNow のダウンロード](#)
- [ServiceNow インスタンスにアップデート セットをアップロードして、ServiceNow に OpenManage Integration をインストールする](#)
- [MID サーバーへの OpenManage Integration connector.JAR の展開](#)

互換性マトリックス

表 1. 互換性マトリックス

サポート対象ソフトウェア、オペレーティング システム、ハードウェア	バージョン
ServiceNow リリース	New York, Orlando, Paris. https://www.docs.servicenow.com/ を参照してください。
Dell EMC OpenManage Enterprise	3.4 以降
Dell EMC SupportAssist Enterprise	2.0.x および 4.0.x
ブラウザ	ServiceNow でサポートされているブラウザの詳細については、 https://www.docs.servicenow.com/ にある ServiceNow のマニュアルを参照してください。
オペレーティング システム - MID サーバーを展開および設定します。	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Windows Server 2016 • Windows Server 2019 • Red Hat Enterprise Linux 8 • Ubuntu 18
<ul style="list-style-type: none"> • PowerEdge サーバー • VxRail および XC Series のハイパーコンバージド インフラストラクチャ (HCI) アプライアンスの PowerEdge サーバー 	OpenManage Integration with ServiceNow を使用して管理されているサポート対象の PowerEdge サーバーの詳細については、次を参照してください。

表 1. 互換性マトリックス (続き)

サポート対象ソフトウェア、オペレーティングシステム、ハードウェア	バージョン
<p>① メモ: ServiceNow での監視を有効にするには、OpenManage Integration with ServiceNow ライセンスがターゲット PowerEdge サーバーにインストールされている必要があります。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 『Dell EMC OpenManage Enterprise バージョン 3.5 サポートマトリックス』の「サポート対象の Dell EMC PowerEdge サーバー」セクション (Dell.com/OpenManageManuals)。 『SupportAssist Enterprise サポートマトリックス』の「サポート対象サーバー」セクション (Dell.com/ServiceabilityTools)

必要なユーザー権限

OpenManage Integration with ServiceNow アプリケーションは、ServiceNow インスタンスに次のユーザーロールのセットをインストールします。

- x_310922_omisnow.OMISNOW Operator (OpenManage Integration オペレーターロール)。
- x_310922_omisnow.OMISNOW User (OpenManage Integration ユーザーロール)。

適切なロールと権限が ServiceNow ユーザーに割り当てられており、OpenManage Integration with ServiceNow アプリケーションが使用できることを確認します。必要に応じて、ServiceNow で追加ユーザーを作成し、そのユーザーに OpenManage Integration オペレーターロールとユーザーロールを割り当てることができます。

表 2. 必要なユーザー権限

OpenManage Integration with ServiceNow の機能	ServiceNow 管理者	OpenManage Integration with ServiceNow オペレーター	OpenManage Integration with ServiceNow ユーザー
ServiceNow への OpenManage Integration with ServiceNow アップデートセットのアップロード	許可	未許可	未許可
OpenManage Integration with ServiceNow の connector.jar を MID サーバーに展開する	許可	未許可	未許可
OpenManage Enterprise 接続プロファイルの作成、変更、または削除	許可	許可	未許可
SupportAssist Enterprise 接続プロファイルの作成、変更、または削除	許可	許可	未許可
OpenManage Enterprise インスタンスからのサーバーインベントリー詳細の取得	許可	許可	未許可
OpenManage Enterprise からのすべてのサーバーイベントの取得	許可	許可	未許可
SupportAssist Enterprise からのケースの取得	許可	許可	未許可
ServiceNow でのアプリケーションログの表示	許可	未許可	未許可
インベントリーおよびイベント収集間隔のスケジュール	許可	許可	未許可

表 2. 必要なユーザー権限 (続き)

OpenManage Integration with ServiceNow の機能	ServiceNow 管理者	OpenManage Integration with ServiceNow オペレーター	OpenManage Integration with ServiceNow ユーザー
OpenManage Enterprise から取得されたイベントに対して作成されたアラートとインシデントの表示	許可	許可	許可
アラートとインシデントの更新	許可	許可	未許可
アラート管理ルールの有効化または無効化	許可	未許可	未許可
アラート 相関ルールの有効化または無効化	許可	未許可	未許可
ServiceNow からの OpenManage Integration アプリケーションの削除	許可	未許可	未許可
アラート 相関ルールの作成または編集	許可	未許可	未許可
OME および SAE グループへのインシデントの割り当て	許可	許可	未許可
変換マップのアクティブ化と非アクティブ化	許可	許可	未許可
並列キューの構成	許可	許可	未許可

インストールの必要条件

OpenManage Integration with ServiceNow のインストールを開始する前に、次の前提条件が満たされていることを確認してください。

- サポート対象の ServiceNow インスタンスのバージョンが使用できる。サポートされているソフトウェアとハードウェアの詳細については、[互換性マトリックス](#)、p.6 を参照してください。
- ServiceNow インスタンスでイベント管理プラグインがアクティブ化されている。
- MID サーバーがエンタープライズ環境にインストールされ、設定されている。
- ServiceNow での監視を有効にするには、OpenManage Integration with ServiceNow ライセンスがターゲット PowerEdge サーバーにインストールされている必要があります。詳細については、『*Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow ユーザーズガイド*』の「OpenManage Integration with ServiceNow のライセンス要件」セクションを参照してください。
- ServiceNow インスタンスに OpenManage Integration をインストールして構成するための ServiceNow 管理者権限があることを確認します。

MID サーバーのインストールおよび設定

OpenManage Integration with ServiceNow では、管理、計装、検出 (MID) サーバーをデータセンターにインストールして設定する必要があります。MID サーバーは、次のオペレーティングシステムで実行されているシステムにインストールする必要があります。MID サーバー対応のオペレーティングシステムとバージョンの詳細については、[互換性マトリックス](#)、p.6 を参照してください。

- Windows
- Red Hat Enterprise Linux
- Ubuntu

MID サーバーにより、ServiceNow インスタンスと OpenManage Enterprise/SupportAssist Enterprise アプリケーション間の情報 (デバイスインベントリ、アラート、オープン サポート ケースの詳細) の通信と交換を容易に実行できます。MID サーバーがデータセ

ンター ネットワークを介して OpenManage Enterprise アプリケーションと SupportAssist Enterprise アプリケーションにアクセスできることが重要です。

複数の接続プロファイルがある場合は、OpenManage Enterprise および SupportAssist Enterprise の接続プロファイルの数に基づいて、MID サーバーを設定します。OpenManage Enterprise プロファイルごとに1つの MID サーバーを使用することをお勧めします。

データセンターでの MID サーバーのダウンロード、インストール、設定の詳細については、<https://docs.servicenow.com/>で ServiceNow マニュアルを参照してください。

OpenManage Integration with ServiceNow のダウンロード

Dell EMC PowerEdge サーバのサービスタグを手元に置いておきます Dell サポート Web サイトのすべてのサポートにアクセスするには、サービスタグを使用することをお勧めします。これにより、適切なバージョンのソフトウェアをプラットフォームにダウンロードすることができます。

OpenManage Integration with ServiceNow インストーラー パッケージをダウンロードするには、次の手順を実行します。

1. Dell.com/support にアクセスします。
2. 次のいずれかの手順を実行します。
 - Dell EMC PowerEdge サーバのサービス タグを入力し、**検索**を選択します。
 - **すべての製品を参照** > **サーバー** > **PowerEdge** を選択し、PowerEdge サーバのモデルを選択します。
3. サーバのサポートページで、**ドライバおよびダウンロード** を選択します。
4. **カテゴリリスト**から、**システム管理**を選択します。
サポート対象の OpenManage Integration with ServiceNow のバージョンが表示されます。
5. 次のいずれかのアクションを実行して、ファイル システムにインストーラー パッケージをダウンロードします。
 - **ダウンロード** をクリックします。
 - **チェック ボックス**を選択して、ソフトウェアをダウンロード リストに追加し、**ダウンロード済みの選択ファイル**をクリックします。

ダウンロードした `DELL_EMG_OpenManage_Integration_1.1_ServiceNow_288_A00.tar.gz` ファイルには、アップデートセット (.xml ファイル)、connector.jar ファイル、readme ファイル、インストール ガイド、エンド ユーザー ライセンス契約 (PDF ファイル) が含まれています。また、`DELL_EMG_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` フォルダーには、特定のインストール、アップグレード、アンインストールの手順を実行するためのスクリプトが含まれています。ServiceNow インスタンスへの OpenManage Integration アプリケーションのインストールの詳細については、[OpenManage Integration with ServiceNow のインストール](#)、p. 6 を参照してください。

ServiceNow インスタンスにアップデート セットをアップロードして、ServiceNow に OpenManage Integration をインストールする

ServiceNow インスタンスにアップデート セットをアップロードする前に、Dell EMC サポート サイトから OpenManage Integration with ServiceNow のインストーラー ファイルをダウンロードして抽出してあることを確認してください。詳細については、次を参照：[OpenManage Integration with ServiceNow のダウンロード](#)、p. 9

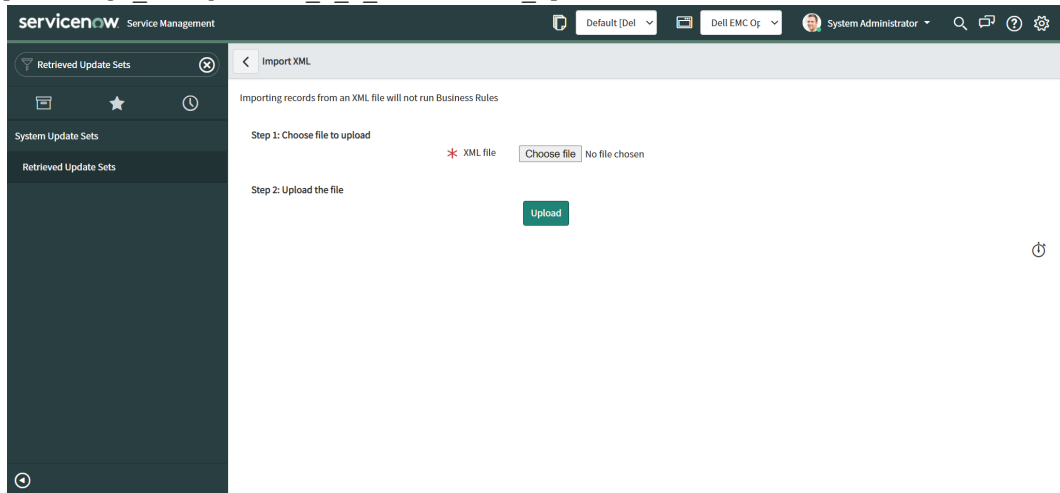
OpenManage Integration with ServiceNow アップデート セットを ServiceNow インスタンスにアップロードするには、次の手順を実行します。

1. 次のテーブルに対する権限を有効にします。
 - **sysauto_script** テーブルに対する読み取り、作成、アップデート、削除の権限。
 - **cmdb_ci_outofband_device** テーブルに対する読み取り、作成、アップデート、削除の権限。
 - **sysevent-read** テーブルに対する読み取り権限。

テーブルに対して必要な権限を有効にするには、手動で行うか、`installation_permissions.js` スクリプトを実行します。スクリプトを使用して権限を有効にするには、次の手順を実行します。

- a. スクリプトが含まれる `DELL_EMG_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` フォルダーの解凍先であるファイル システムに移動します。

- b. installation_permissions.js を開き、内容をコピーします。
 - c. ナビゲーションフィルターで、システム定義 > スクリプト - バックグラウンドを選択します。
 - d. スクリプトの実行ボックスに installation_permissions.js の内容を貼り付け、スコープにグローバルを選択し、スクリプトの実行をクリックします。
2. ServiceNow インスタンスで、ナビゲーション フィルターに「System Update Sets」と入力し、取得したアップデート セットを選択します。
[取得したアップデート セット] ページが表示されます。
 3. 関連リンクで、XML からアップデート セットをインポートするをクリックします。
 4. [XML のインポート] ページで、ファイルの選択をクリックし、OpenManage Integration with ServiceNow のインストーラー ファイルの解凍先であるファイル システムに移動して、Dell_EMC_OpenManage_Integration_1_1_ServiceNow_UpdateSet.xml アップデート セットを選択します。



5. アップロードをクリックします。
アップロードが正常に完了すると、アップデート セットが [取得したアップデート セット] ページにリストされ、状態列の下に [ロード済み] と表示されます。
6. 名前列で、Dell EMC OpenManage Integration アップデート セットをクリックし、右上隅にあるアップデート セットをプレビューをクリックします。
[アップデート セットのプレビュー] ダイアログ ボックスに進行状況が表示されます。アップデート セットのプレビューが正常に完了して、ダイアログ ボックスが閉じると、ステータスがプレビュー済みに更新されます。
メモ: アップデート セットのプレビュー中にエラーが発生した場合は、エラー ダイアログ ボックスを閉じます。関連リンクで、すべてのエラーを選択し、選択した行のアクションにあるリモート アップデートを許可をクリックします。
7. ServiceNow インスタンスに対してアップデート セットの変更を確定するには、右上隅にあるアップデート セットを確定をクリックします。
[アップデート セットの確定] ダイアログ ボックスに進行状況が表示されます。アップデート セットの確定が正常に完了して、ダイアログ ボックスが閉じると、アップデート セットの [状態] フィールドが [確定済み] に更新されます。

アップロードされたアップデート セットは、システム アップデート セット > 取得したアップデート セットの下に一覧表示されます。アップデート セットの転送方法の詳細については、<https://www.docs.servicenow.com/>にある ServiceNow のマニュアルを参照してください。

MID サーバーへの OpenManage Integration connector.JAR の展開

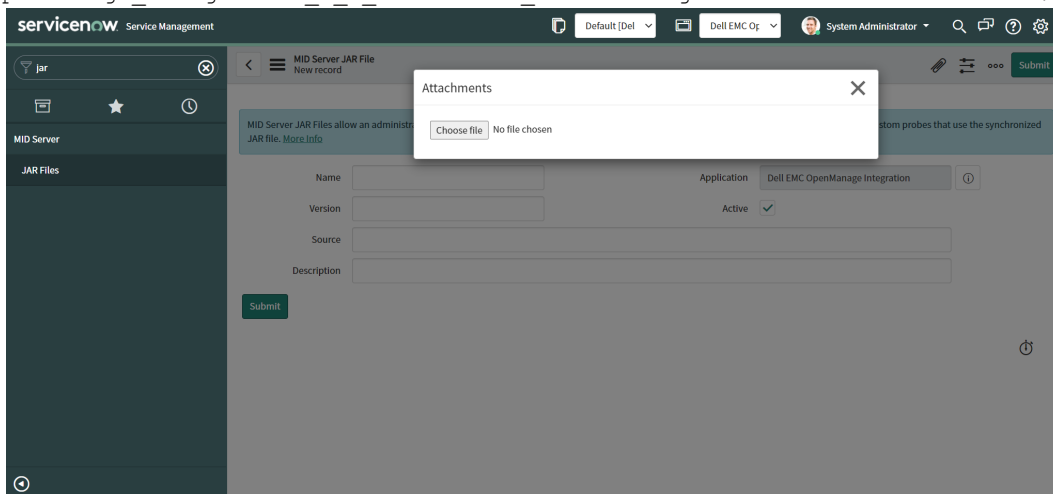
OpenManage Enterprise と ServiceNow、SupportAssist Enterprise と ServiceNow 間での通信を有効にするには、管理、計装、検出 (MID) サーバーに connector.jar を展開する必要があります。

MID サーバーに connector.jar を配置する前に、次の点を確認してください。

- ServiceNow のアプリケーション スコープを Dell EMC OpenManage Integration に変更していること。
- ServiceNow ユーザーに必要なユーザー権限があること。必要なユーザー権限、p. 7 を参照してください。
- お使いの環境に MID サーバーがインストールされ設定されていること。
- Dell EMC サポート サイトから OpenManage Integration with ServiceNow インストーラー ファイルをダウンロードして解凍していること。詳細については、OpenManage Integration with ServiceNow のダウンロード、p. 9 を参照してください。

OpenManage Integration connector .jar ファイルを展開するには、次の手順を実行します。

1. ServiceNow インスタンスで、ナビゲーション フィルターに「MID Server」と入力し、**JAR ファイル** モジュールを選択します。
2. **新規** をクリックします。
3. 右上隅で、**添付ファイルの管理 > ファイルの選択** をクリックし、OpenManage Integration with ServiceNow のインストーラー ファイルを抽出したファイル システムに移動して、`Dell_EMG_OpenManage_Integration_1_1_ServiceNow_Connector.jar` ファイルをアップロードします。



添付ファイルが正常にアップロードされたら、[添付ファイル] ダイアログ ボックスを閉じます。

4. インポートした connector.jar ファイルの名前を入力して、**送信** をクリックします。
5. ナビゲーション フィルターに「MID Server」と入力し、**サーバー** モジュールを選択します。
6. [名前] 列で、MID サーバーを選択し、次に [選択した行のアクション] にある **MID の再起動** を選択します。
MID サーバーが正常に再起動すると、そのステータスが [停止] から [起動] に変わります。

これで、MID サーバーに Dell EMC connector.jar ファイルが展開されます。

OpenManage Integration with ServiceNow のインストールが完了しました。OpenManage Enterprise および SupportAssist Enterprise からデバイス、イベント、サポート ケースを取得するには、OpenManage Integration に接続プロファイルを追加します。詳細については、サポート サイトにある『Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow ユーザーズ ガイド』を参照してください。

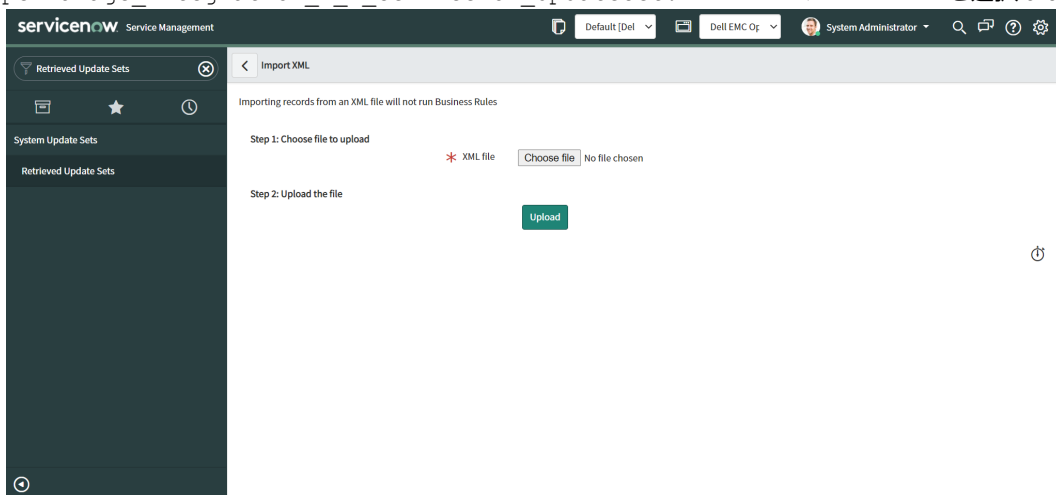
OpenManage Integration with ServiceNow バージョン 1.1 へのアップグレード

- ServiceNow ユーザーに必要なユーザー権限があること。[必要なユーザー権限](#)、p.7を参照してください。

ServiceNow インスタンスのアプリケーション スコープの変更に関する詳細については、次のサイトにある ServiceNow のマニュアルを参照してください。<https://docs.servicenow.com/>

OpenManage Integration with ServiceNow (OMISNOW) をアップグレードするには、次の手順を実行します。

1. stop_jobs.js スクリプトを実行して、デバイス同期およびイベント同期のスケジュール設定されたジョブを停止し、アラートルールに基づくアラートの自動作成を停止します。
 - a. スクリプトが含まれる DELL_EMC_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts フォルダの解凍先であるファイル システムに移動します。
 - b. stop_jobs.js を開き、内容をコピーします。
 - c. ナビゲーション フィルターで、システム定義 > スクリプト - バックグラウンドを選択します。
 - d. スクリプトの実行ボックスに stop_jobs.js の内容を貼り付け、スコープにグローバルを選択し、スクリプトの実行をクリックします。
2. ServiceNow インスタンスで、ナビゲーション フィルターに「System Update Sets」と入力し、取得したアップデート セットを選択します。
[取得したアップデート セット] ページが表示されます。
3. [関連リンク](#)で、XML からアップデート セットをインポートするをクリックします。
4. [XML のインポート] ページで、ファイルの選択をクリックし、OpenManage Integration with ServiceNow バージョン 1.1 のインストーラーファイルの解凍先であるファイル システムに移動して、Dell_EMC_OpenManage_Integration_1_1_ServiceNow_UpdateSet.xml アップデート セットを選択します。



5. アップロードをクリックします。
アップロードが正常に完了すると、アップデート セットが [取得したアップデート セット] ページにリストされ、状態列の下に [ロード済み] と表示されます。
6. 名前列で、Dell EMC OpenManage Integration アップデート セットをクリックし、右上隅にあるアップデート セットをプレビューをクリックします。
[アップデート セットのプレビュー] ダイアログ ボックスに進行状況が表示されます。アップデート セットのプレビュー中にエラーが発生した場合は、エラー ダイアログ ボックスを閉じます。[関連リンク](#)で、すべてのエラーを選択し、選択した行のアクションにあるリモート アップデートを許可をクリックします。
アップデート セットのプレビューが正常に完了して、ダイアログ ボックスが閉じると、ステータスがプレビュー済みに更新されます。
7. ServiceNow インスタンスに対してアップデート セットの変更を確定するには、右上隅にあるアップデート セットを確定をクリックします。

[**アップデートセットの確定**] ダイアログ ボックスに進行状況が表示されます。アップデートセットの確定が正常に完了して、ダイアログ ボックスが閉じると、アップデートセットの [**状態**] フィールドが [**確定済み**] に更新されます。

アップロードされたアップデートセットは、システム アップデートセット > **取得したアップデートセット** の下に一覧表示されます。アップデートセットの転送方法の詳細については、<https://www.docs.servicenow.com/>にある ServiceNow のマニュアルを参照してください。

8. 次のテーブルに対する権限を有効にします。

- **x_317119_omisnow_dellemc_poweredge_server** テーブルに対する読み取り、作成、アップデート、削除の権限。
- **X_310922_omisnow_openmanage_enterprise_connection_profile** テーブルに対する読み取りおよび作成の権限。
- **X_310922_omisnow_supportassist_enterprise_connection_profile** テーブルに対する読み取りおよび作成の権限。
- **X_317119_omisnow_openmanage_enterprise_connection_profile** テーブルに対する読み取りおよび削除の権限。
- **X_317119_omisnow_supportassist_enterprise_connection_profile** テーブルに対する読み取りおよび削除の権限。
- **X_310922_omisnow_properties** テーブルに対する読み取りおよびアップデートの権限。
- **sysauto_script** テーブルに対する読み取り、作成、アップデート、削除の権限。
- **cmdb_ci_outofband_device** テーブルに対する読み取り、作成、アップデート、削除の権限。
- **sysevent-read** テーブルに対する読み取り権限。

テーブルに対して必要な権限を有効にするには、手動で行うか、`upgrade_permissions.js` スクリプトを実行します。スクリプトを使用して権限を有効にするには、次の手順を実行します。

- スクリプトが含まれる `DELL_EMC_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` フォルダの解凍先であるファイル システムに移動します。
 - `upgrade_permissions.js` を開き、内容をコピーします。
 - ナビゲーション フィルターで、システム定義 > スクリプト - バックグラウンドを選択します。
 - スクリプトの実行ボックスに `upgrade_permissions.js` の内容を貼り付け、スコープに **グローバル** を選択し、スクリプトの実行をクリックします。
9. `upgrade_records.js` スクリプトを実行して、サーバー、イベント、OpenManage Enterprise 接続プロファイル、SupportAssist 接続プロファイル、OpenManage Enterprise with ServiceNow プロパティを移行します。
- スクリプトが含まれる `DELL_EMC_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts` フォルダの解凍先であるファイル システムに移動します。
 - `upgrade_records.js` を開き、内容をコピーします。
 - ナビゲーション フィルターで、システム定義 > スクリプト - バックグラウンドの順に選択します。
 - スクリプトの実行ボックスに `upgrade_records.js` の内容を貼り付け、スコープに **グローバル** を選択し、スクリプトの実行をクリックします。

10. OMISNOW 1.0 のアップデートセットをバックアウトします。

メモ: アップデートセットをバックアウトするには、ServiceNow のアプリケーション スコープを Dell EMC OpenManage Enterprise のアプリケーション スコープに変更する必要があります。

- ナビゲーション フィルターで、システム アップデートセット > **ローカル アップデートセット** を選択します。
- バージョン番号 **1.0.0** の **Dell EMC OpenManage Integration** レコードをクリックし、[**アップデートセット**] ページで **バックアウト** をクリックします。

メモ: デフォルトでは、アップデートセットリスト ビューには、バージョン列は表示されません。バージョン列を表示するには、アプリケーション列見出しの横にある 3本の横棒アイコンをクリックし、設定 > リストのレイアウトの順に選択します。アップデートセットリストの設定ページの **利用可能** セクションで、アプリケーションを展開し、バージョンを選択済みセクションに移動します。

- アップデートセットのバックアウトダイアログ ボックスで、**バックアウトを続行** をクリックします。

メモ: バックアウト操作に失敗した場合は、**閉じる** をクリックします。バックアウトの問題をすべて選択し、**以前の設定を使用** をクリックします。バック アウトを再度クリックして、ServiceNow から OpenManage Integration を削除します。

11. OMISNOW 1.0 のアップデートセットを削除します。

- ナビゲーション フィルターで、システム アップデートセット > **取得したアップデートセット** を選択します。
- [**取得したアップデートセット**] ページで、バージョン **1.0.0** の **Dell EMC OpenManage Integration** を選択し、**選択した行のアクション** のリストから、**削除** をクリックします。
- 確認** ダイアログ ボックスで、警告メッセージを確認し、**削除** をクリックします。

12. OMISNOW 1.0 の `connector.jar` ファイルを削除します。

- ナビゲーション フィルターで、**MID サーバー > JAR ファイル** の順に選択します。

- b. [**MID サーバーの JAR ファイル**] ページで、使用されている JAR ファイルを削除します。
13. OMISNOW 1.1 の Dell EMC connector .jar ファイルを Dell EMC OpenManage Integration のアプリケーション スコープにインポートして、MID サーバーを再起動します。 .jar ファイルをインポートする方法については、[MID サーバーへの OpenManage Integration connector.JAR の展開](#)、p.10 を参照してください。
 14. デバイスを監視するには、OpenManage Enterprise インベントリ同期および SupportAssist Enterprise ケース同期を実行します。

OpenManage Integration with ServiceNow の アンインストール

ServiceNow ユーザーに必要なユーザー権限があること。[必要なユーザー権限](#)、p.7を参照してください。

ServiceNow のアプリケーションの範囲を次のように変更する必要があります。

- (オプション) イベント、アラート、インシデントなどの OpenManage Integration のレコードを削除するグローバルなアプリケーションの範囲。
- OpenManage Integration を削除するための Dell EMC OpenManage Enterprise アプリケーションの範囲。

ServiceNow インスタンスのアプリケーションの範囲の変更に関する詳細については、次のサイトにある ServiceNow のマニュアルを参照してください。<https://www.docs.servicenow.com/>

OpenManage Integration with ServiceNow (OMISNOW) をアンインストールするには、次の手順を実行します。

1. stop_jobs.js スクリプトを実行して、デバイス同期およびイベント同期のスケジュール設定されたジョブを停止し、アラートルールに基づくアラートの自動作成を停止します。
 - a. スクリプトが含まれる DELL_EMCM OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts フォルダの解凍先であるファイルシステムに移動します。
 - b. stop_jobs.js を開き、内容をコピーします。
 - c. ナビゲーションフィルターで、システム定義 > スクリプト - バックグラウンドを選択します。
 - d. スクリプトの実行ボックスに stop_jobs.js の内容を貼り付け、スコープにグローバルを選択し、スクリプトの実行をクリックします。

2. 次のテーブルに対する削除権限を有効にします。

- **ast_warranty**
- **ecc_agent_jar**
- **incident**
- **cmdb_ci**
- **sys_scope**
- **em_event**
- **em_alert**
- **syslog_app_scope**
- **cmdb_ci_server**
- **sysrule_assignment**

テーブルに対して必要な権限を有効にするには、手動で行うか、uninstall_deletePermissionScript.js スクリプトを実行します。スクリプトを使用して削除権限を有効にするには、次の手順を実行します。

- a. スクリプトが含まれる DELL_EMCM OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts フォルダの解凍先であるファイルシステムに移動します。
- b. uninstall_deletePermissionScript.js を開き、内容をコピーします。
- c. ナビゲーションフィルターで、システム定義 > スクリプト - バックグラウンドを選択します。
- d. スクリプトの実行ボックスに uninstall_deletePermissionScript.js の内容を貼り付け、スコープにグローバルを選択し、スクリプトの実行をクリックします。

メモ: テーブルに対する削除権限を付与するには、uninstall_deletePermissionScript.js スクリプトをグローバルスコープで実行します。

3. Dell EMC OpenManage Integration アプリケーションのレコードを削除します。

- a. ナビゲーションフィルターで、システム アプリケーション > **会社のアプリケーション** の順に選択します。
- b. **すべてのアプリタブ** で、**Dell EMC OpenManage Integration** をクリックします。
- c. **カスタム アプリケーションページ** で、次のいずれかを実行します。
 - New York および Paris バージョンの ServiceNow インスタンスで、**すべてのレコードを削除** をクリックします。
 - Orland バージョンの ServiceNow インスタンスで、**削除** をクリックします。

d. **確認** ダイアログ ボックスで、警告メッセージを確認し、**削除** をクリックします。

4. uninstall_DeleteServerRecords.js スクリプトを実行して、サーバー レコードを削除します。
 - a. スクリプトが含まれる DELL_EMG_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts フォルダの解凍先であるファイル システムに移動します。
 - b. uninstall_DeleteServerRecords.js を開き、内容をコピーします。
 - c. ナビゲーション フィルターで、**システム定義 > スクリプト - バックグラウンド** を選択します。
 - d. **スクリプトの実行** ボックスに uninstall_DeleteServerRecords.js の内容をコピーし、x_310922_omisnow のスコープでスクリプトを実行します。


次の手順に進む前に、削除するレコードが残っていないことを確認するメッセージが表示されるまで待ちます。

5. uninstall_deleterecords.js スクリプトを実行して、JAR ファイル、構成アイテム、ログ ファイルを削除します。
 - a. スクリプトが含まれる DELL_EMG_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts フォルダの解凍先であるファイル システムに移動します。
 - b. uninstall_deleterecords.js を開き、内容をコピーします。
 - c. ナビゲーション フィルターで、**システム定義 > スクリプト - バックグラウンド** を選択します。
 - d. **スクリプトの実行** ボックスに uninstall_deleterecords.js の内容を貼り付け、スコープに **グローバル** を選択し、**スクリプトの実行** をクリックします。

6. アップデート セットをバックアウトします。


 **メモ:** アップデート セットをバックアウトするには、ServiceNow のアプリケーション スコープを Dell EMC OpenManage Enterprise のアプリケーション スコープに変更する必要があります。

- a. ナビゲーション フィルターで、**システム アップデート セット > ローカル アップデート セット** を選択します。
- b. **Dell EMC OpenManage Integration** レコードをクリックして、[**アップデート セット**] ページで、**バックアウト** をクリックします。
- c. **アップデート セットのバックアウト** ダイアログ ボックスで、**バックアウトを続行** をクリックします。

 **メモ:** バックアウト操作に失敗した場合は、**閉じる** をクリックします。バックアウトの問題をすべて選択し、**以前の設定を使用** をクリックします。**バックアウト** を再度クリックして、ServiceNow から OpenManage Integration を削除します。

7. uninstall_backout.js スクリプトを実行して、バック アウトしたアプリケーションを削除します。

- a. スクリプトが含まれる DELL_EMG_OpenManage_Integration_ServiceNow_Background_Scripts フォルダの解凍先であるファイル システムに移動します。
- b. uninstall_backout.js を開き、内容をコピーします。
- c. ナビゲーション フィルターで、**システム定義 > スクリプト - バックグラウンド** を選択します。
- d. **スクリプトの実行** ボックスで、uninstall_backout.js のコンテンツをコピーし、スコープで **グローバル** を選択し、**スクリプトの実行** をクリックします。

 **メモ:** OpenManage Integration with ServiceNow をアンインストールすると、[**アップデート セットをプレビュー**] と [**アップデート セットを確定**] 操作は、新規インストールよりも長くかかります。

OpenManage Enterprise の接続プロファイル、SupportAssist Enterprise の接続プロファイル、OpenManage Enterprise から取得したサーバー詳細が、ServiceNow インスタンスから削除されます。

追加リソース

表 3. 追加リソース

文書	説明	入手先
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow ユーザーズガイド</i>	OpenManage Integration with ServiceNow の使用方法とトラブルシューティングに関する情報が記載されています。	1. Dell.com/OpenManageManuals にアクセスします。 2. Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow をクリックし、必要なアプリケーションのバージョンを選択します。
<i>Dell EMC OpenManage Integration with ServiceNow リリースノート</i>	OpenManage Integration with ServiceNow の新機能、既知の問題、回避策に関する情報が記載されています。	3. マニュアルおよび文書 をクリックして、該当のドキュメントにアクセスします。
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise ユーザーズガイド</i>	OpenManage Enterprise のインストールおよび使用方法に関する情報が記載されています。	1. Dell.com/OpenManageManuals にアクセスします。
<i>Dell EMC OpenManage Enterprise および OpenManage Enterprise - Modular エディション RESTful API ガイド</i>	Representational State Transfer (REST) API を使用した OpenManage Enterprise の統合に関する情報、および一般的なタスクを実行するための REST API の使用例が記載されています。	2. Dell EMC OpenManage Enterprise をクリックし、必要なアプリケーションのバージョンを選択します。 3. マニュアルおよび文書 をクリックして、該当のドキュメントにアクセスします。
<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise ユーザーズガイド</i>	SupportAssist Enterprise のインストール、設定、使用およびトラブルシューティングに関する情報を提供します。	Dell.com/ServiceabilityTools
<i>ServiceNow のマニュアル</i>	ServiceNow アプリケーションの使用法の詳細について参照してください。	https://www.docs.servicenow.com/

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：<https://www.dell.com/SoftwareManuals>
 - 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。

Dell EMC へのお問い合わせ

Dell EMC では、オンラインおよび電話によるサポートとサービスオプションをいくつかご用意しています。これらのサービスは国および製品によって異なり、お住まいの地域では一部のサービスがご利用いただけない場合があります。

メモ: アクティブなインターネット接続がない場合は、ご購入時の納品書、出荷伝票、請求書、または Dell EMC 製品カタログで連絡先をご確認いただけます。

Dell EMC のセールス、テクニカルサポート、またはカスタマーサービスへは、次の手順でお問い合わせいただけます。

1. Dell.com/support にアクセスします。
2. ページの右下にあるリストで、国または地域を選択します。
3. [サポートへのお問い合わせ] をクリックして、該当するサポートリンクを選択します。