




Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 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、その問題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。

著作権 © 2016 すべての著作権は Dell Inc. またはその子会社にあります。Dell、EMC、およびその他の商標は、Dell Inc. またはその子会社の商標です。その他の商標は、それぞれの所有者の商標である場合があります。

2016 - 11

Rev. A00

目次

1 概要	9
サポートされるデバイスタイプの概要.....	9
SupportAssist Enterprise の仕組み.....	10
Dell サービス契約で使用できる SupportAssist Enterprise 機能.....	10
SupportAssist Enterprise によって収集されるデータ.....	11
2 SupportAssist Enterprise をお使いになる前に	13
ローカルシステムへの SupportAssist Enterprise のセットアップ.....	13
リモートデバイスに対する SupportAssist Enterprise のセットアップ.....	13
SupportAssist Enterprise の評価.....	14
監視機能の評価.....	14
データ収集機能の評価.....	14
SupportAssist Enterprise インストールパッケージのダウンロード.....	14
SupportAssist Enterprise のインストールおよび使用のための最小要件.....	15
ハードウェア要件.....	15
ソフトウェア要件.....	15
ネットワーク要件.....	16
SupportAssist Enterprise のインストール.....	18
SupportAssist Enterprise のインストール (Windows)	18
SupportAssist Enterprise のインストール (Linux)	19
サイレントモードでの SupportAssist Enterprise のインストール (Linux)	20
SupportAssist Enterprise への移行.....	21
SupportAssist Enterprise への移行 (Windows)	21
SupportAssist Enterprise への移行 (Linux)	21
登録せずに SupportAssist Enterprise を使用する.....	22
SupportAssist Enterprise の登録.....	22
SELinux が有効のシステムのセットアップによるアラートの受信.....	24
SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェースを開く.....	25
SupportAssist Enterprise へのログイン.....	25
Enterprise SupportAssist からのログアウト.....	26
3 Adding devices (デバイスの追加)	27
デバイスタイプと適用可能なデバイス.....	27
単一デバイスの追加.....	28
サーバまたはハイパーバイザーの追加.....	28
iDRAC の追加.....	31
シャーシの追加.....	32
Dell Networking デバイスの追加.....	34
Powervault MD シリーズストレージアレイの追加.....	35
Dell Equallogic PS シリーズストレージアレイの追加.....	36
Dell Compellent SC シリーズストレージソリューションの追加.....	37

Dell Fluid File System (FluidFS) NAS デバイスの追加.....	38
複製によるデバイスの追加.....	39
Importing multiple devices (複数のデバイスのインポート)	39
インポートされなかったデバイスの詳細のエクスポート.....	41
デバイスの再検証.....	41
4 ケースとデバイスの表示.....	43
すべてのサポートケースの表示.....	43
ケース管理オプション.....	43
ケースアクティビティを 24 時間一時停止する要求.....	43
サポートアクティビティの再開の要求.....	44
サポートケースを閉じる要求.....	45
デバイスインベントリの表示.....	45
デバイス概要 ペインの表示.....	46
表示されたデータの絞り込み.....	46
表示されたデータのフィルタ処理.....	46
データフィルタのクリア.....	47
表示されたデータの並べ替え.....	47
特定のデバイスに対するサポートケースのチェック.....	47
5 Device grouping (デバイスのグループ化)	48
事前定義されたデバイスグループ.....	48
デバイスグループの表示.....	49
デバイスグループの作成.....	49
デバイスグループ内のデバイスの管理.....	49
デバイスグループの資格情報の管理.....	50
デバイスグループの連絡先情報の表示および更新.....	50
デバイスグループ詳細の編集.....	51
デバイスグループの削除.....	51
6 メンテナンスモードについて.....	53
グローバルレベルのメンテナンスモード.....	53
デバイスレベルのメンテナンスモード.....	53
グローバルレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化.....	54
デバイスレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化.....	54
7 SupportAssist Enterprise 機能の維持.....	55
デバイスの監視の有効化または無効化.....	55
デバイス資格情報の編集.....	56
SupportAssist Enterprise を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード.....	56
SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定.....	57
連絡先情報の表示とアップデート.....	58
プロキシサーバーの設定.....	58
接続性テスト.....	59
接続性ステータスの表示.....	59
接続性テストの実施.....	59

ケース作成機能のテスト.....	60
システムイベントログ (SEL) のクリア.....	60
自動アップデート.....	61
自動アップデートの有効化または無効化.....	61
デバイスの削除.....	62
ProSupport Plus サーバー推奨レポートの電子メールのオプトインまたはオプトアウト.....	62
8 電子メール通知の設定.....	64
電子メール通知の設定.....	64
SMTP サーバーの設定.....	64
電子メール通知のタイプ.....	65
9 データ収集の設定.....	67
システム情報収集の前提条件.....	67
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.....	68
全デバイスからのシステム情報の定期収集の有効化または無効化.....	68
システム情報の定期収集スケジュールのカスタマイズ.....	69
システム情報の収集のためのデフォルトスケジュール.....	69
特定のデバイスからのシステム情報の定期収集を無効にする.....	69
ID 情報の収集の有効化または無効化.....	70
ソフトウェア情報とシステムログ収集の有効化または無効化.....	71
10 収集の表示.....	72
デバイス ページから収集を表示.....	72
収集 ページから収集を表示する.....	72
設定ビューア.....	73
データビュー.....	73
ログの種類.....	74
サーバからの定期的な収集で報告されるアイテム.....	74
複数のデバイス収集のダウンロードと表示.....	76
複数デバイス設定ビューア.....	77
11 SupportAssist Enterprise を使用したシステム情報の収集と送信.....	78
システム情報を収集および送信するための SupportAssist Enterprise のセットアップ.....	78
単一デバイスからのシステム情報の収集を開始する.....	78
複数のデバイスからのシステム情報の収集を開始する.....	79
収集のアップロード.....	80
切断されたサイトからのコレクションのアップロード.....	80
12 SupportAssist Enterprise のユーザーグループ.....	81
SupportAssist Enterprise の機能とユーザー権限.....	81
ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与.....	82
SupportAssist Enterprise ユーザーグループへのユーザーの追加 (Windows)	83
SupportAssist Enterprise ユーザーグループへのユーザーの追加 (Linux)	83
13 SNMP の手動設定.....	84

サーバのアラート送信先の手動設定.....	84
スクリプトファイルを使用した、サーバのアラート送信先の手動設定 (Windows)	84
サーバのアラート送信先の手動設定 (Windows)	85
スクリプトファイルを使用した、サーバのアラート送信先の手動設定 (Linux)	85
サーバのアラート送信先の手動設定 (Linux)	86
ウェブインターフェースを使用した iDRAC のアラート送信先の手動設定.....	87
ウェブインターフェースを使用したシャーシのアラート送信先の手動設定.....	87
ネットワークデバイスのアラート送信先の手動設定.....	88

14 その他の役立つ情報..... 89

サーバのハードウェアの問題の監視.....	89
エージェントベースの監視の利点.....	89
OMSA の自動インストールまたは自動アップグレードのサポート.....	89
SNMP の自動設定のサポート.....	90
デバイスの関連付け.....	91
接続されたストレージデバイスでのハードウェア問題の検知.....	91
Dell OEM サーバーのサポート.....	91
Net-SNMP のインストール (Linux のみ)	91
SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権の設定 (Linux)	92
SupportAssist Enterprise アプリケーションと SupportAssist サーバ間における正常な通信の確保.....	92
SupportAssist Enterprise アプリケーションログへのアクセス.....	93
イベントストーム処理.....	93
文脈依存のヘルプへのアクセス.....	93
SupportAssist Enterprise 製品情報の表示.....	94
SupportAssist Enterprise のアンインストール.....	94
SupportAssist Enterprise のアンインストール (Windows)	94
SupportAssist Enterprise のアンインストール (Linux)	94
サイレントモードでの SupportAssist Enterprise のアンインストール (Linux)	95
Dell PowerEdge サーバ世代の特定.....	95

15 トラブルシューティング..... 96

SupportAssist Enterprise のインストール	96
SupportAssist Enterprise の登録.....	96
SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェースを開く.....	96
SupportAssist Enterprise へのログイン	97
デバイスを追加できない.....	97
サーバ.....	98
保管時.....	98
ネットワーク.....	98
シャーシ.....	99
Importing multiple devices (複数のデバイスのインポート)	99
OMSA がインストールされていません.....	99
SNMP が設定されていません.....	99
OMSA の新しいバージョンが使用可能です.....	99
SNMP を設定できません.....	100
SNMP 設定を検証できません.....	100

OMSA をインストールできません.....	100
OMSA バージョンを検証できない.....	101
OMSA は、サポートされていません.....	101
デバイスに到達できません.....	101
システム情報を収集できません.....	101
サーバー.....	102
保管時.....	102
ネットワーク.....	103
シャーシ.....	103
システム情報を収集するためのストレージ容量が不足しています.....	103
コレクションをエクスポートできません.....	103
システム情報を送信できません.....	103
認証に失敗しました.....	103
サーバー.....	103
保管時.....	104
ネットワーク.....	104
シャーシ.....	104
システムイベントログのクリアに失敗しました.....	104
iDRAC を使用するシステムイベントログのクリア.....	105
OMSA を使用したシステムイベントログのクリア.....	105
メンテナンスモード.....	105
自動アップデート.....	105
デバイス資格情報を編集できない.....	105
サーバー.....	106
保管時.....	106
ネットワーク.....	106
シャーシ.....	106
ケースの自動作成.....	107
スケジュールされたタスク.....	107
SupportAssist サービス.....	107
SupportAssist サービスステータスの検証 (Windows)	108
SupportAssist サービスステータスの検証 (Linux)	108
その他のサービス.....	108
WMI サービス.....	108
SSH サービス.....	108
セキュリティ.....	109

16 SupportAssist Enterprise のユーザーインターフェース..... 110

SupportAssist Enterprise 登録ウィザード.....	111
ようこそ.....	111
プロキシ設定.....	111
登録.....	112
Summary (サマリ)	112
ログインページ.....	112
ケース ページ.....	113
デバイスページ.....	115

1つのデバイスを追加または複数のデバイスをインポート ウィンドウ.....	118
デバイスのインポートペイン.....	122
デバイス概要 ペイン.....	122
複数のデバイス収集 ウィンドウ.....	123
複数のデバイス収集 ペイン.....	124
デバイスグループ ページ.....	124
デバイスの管理.....	124
資格情報の管理.....	125
連絡先の管理.....	125
デバイスグループの編集または削除.....	126
収集 ページ.....	126
コレクション概要 ペイン.....	127
設定.....	127
収集スケジュール.....	128
プロキシ設定.....	129
プリファランス.....	129
連絡先情報.....	131
SMTP 設定.....	132
ネットワーク接続性テスト.....	133
SupportAssist Enterprise のテスト.....	133



17 付録 (エラーコード) 135

18 関連文書およびリソース..... 148

ビデオチュートリアル.....	148
SupportAssist Enterprise コミュニティ.....	149
Dell Remote Consulting Service.....	149
デルサポートサイトからの文書へのアクセス.....	149
デルへのお問い合わせ.....	150


概要

Dell EMC SupportAssist Enterprise は、デルサーバ、ストレージ、およびネットワークデバイスのテクニカルサポートを自動化するアプリケーションです。SupportAssist Enterprise はお使いのデルデバイスを監視し、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知します。ハードウェアの問題が検知されると、SupportAssist Enterprise は自動的にデルテクニカルサポートのサポートケースを開き、電子メール通知を送信します。問題のトラブルシューティングに必要なデータは SupportAssist Enterprise によって自動的に収集され、デルテクニカルサポートにセキュアに送信されます。収集されたデータは、デルテクニカルサポートがより高度で個別化された効率的なサポートを提供するために役立ちます。SupportAssist Enterprise 機能には、問題の解決に役立つデルテクニカルサポートからのプロアクティブな対応も含まれます。

-  **メモ:** SupportAssist Enterprise は、Dell サーバおよび Dell Networking デバイスで発生するハードウェアの問題を監視することができます。Dell ストレージデバイスについては、SupportAssist Enterprise は、システム情報の収集と送信のみができます。
-  **メモ:** デバイスで利用できる SupportAssist Enterprise の機能は、そのデバイスの Dell サービス契約に応じて異なります。SupportAssist Enterprise の主な機能は、アクティブな ProSupport、ProSupport Plus、ProSupport Flex for Data Center、または ProSupport One for Data Center サービス契約を持つデバイスに対してのみ使用できます。SupportAssist Enterprise の機能と Dell サービス契約の概要については、「[Dell サービス契約で利用できる SupportAssist Enterprise 機能](#)」を参照してください。

本書には、以下の目的で SupportAssist Enterprise をインストールおよびセットアップするための情報が記載されています。

- デバイスのハードウェアの問題の監視
- 問題が検知されたときにサポートケースを自動的に作成
- 定期的に、および必要に応じて、お使いのデバイスからシステム情報を収集および送信


-  **メモ:** 本書では、SupportAssist Enterprise をインストールするサーバのことをローカルシステムと呼び、SupportAssist Enterprise がハードウェアの問題を監視してシステム情報の収集をするか、またはシステム情報の収集のみを行うその他のデバイスのことをリモートデバイスと呼びます。

関連するリンク

[SupportAssist Enterprise によって収集されるデータ](#)

サポートされるデバイスタイプの概要

SupportAssist Enterprise は、Dell サーバ、ストレージ、ネットワーク、およびシャーシデバイスと互換性があります。SupportAssist Enterprise と互換性があるデバイスタイプの概要を次に示します。

-  **メモ:** SupportAssist Enterprise は、サポートされているデバイスタイプのすべてのデバイスモデルと互換性があるとは限りません。サポートされているデバイスタイプとデバイスモデルの詳細なリストについては、[Dell.com/ServiceabilityTools](#) で『*Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix*』（Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス）を参照してください。

- サーバー
 - デルの第 9～13 世代 PowerEdge サーバー
 - Dell PowerEdge C シリーズサーバー
 - ウェブスケールハイパー統合型アプライアンス (Dell XC シリーズ)
 - Dell データセンタースケラブルソリューション
 - Dell PowerVault NX デバイス
 - Dell PowerVault DL デバイス
 - Dell OEM-ready サーバー
- 保管時

- Dell EqualLogic ストレージアレイ
 - Dell PowerVault MD Series ストレージアレイ
 - Dell Compellent ストレージアレイ
 - Dell ネットワーク接続ストレージ (NAS) デバイス
- ネットワーク
 - Dell PowerConnect スイッチ
 - Dell Force10 スイッチ
 - Dell Networking スイッチ
 - Dell Networking X-Series スイッチ
 - Dell Networking ワイヤレスコントローラモビリティシリーズ
 - シャーシ
 - Dell PowerEdge FX2/FX2s
 - Dell PowerEdge VRTX
 - Dell PowerEdge M1000e


関連するリンク


[Dell PowerEdge サーバー世代の特定](#)


SupportAssist Enterprise の仕組み

SupportAssist Enterprise がセットアップされ、監視されるデバイスが正しく設定されると、監視対象デバイスのいずれかでハードウェアイベントが発生するたびに、SupportAssist Enterprise がアラートを受信するようになります。受信したアラートはさまざまなポリシーを使ってフィルタされ、そのアラートが新しいサポートケースの作成、または既存のサポートケースのアップデートに十分であるかどうか判断されます。それらに値するアラートは、新規サポートケースの作成、または既存サポートケースのアップデートを行うために、デルがホストする SupportAssist サーバにセキュアに送信されます。サポートケースの作成またはアップデート後、SupportAssist はアラートを生成したデバイスからシステム情報を収集し、その情報をデルにセキュアに送信します。システム情報は、不具合をトラブルシューティングし、適切な解決方法を提供するために、Dell Technical Support によって使用されます。

お使いのデバイスからシステム情報を収集してデルに送信するためにのみ SupportAssist Enterprise を使用することもできます。デフォルトでは、SupportAssist Enterprise は定期的またはサポートケースが作成されたときに、自動的にデバイスからシステム情報を収集して送信します。必要な場合は、システム情報の収集とデルへのアップロードを手動で開始することもできます。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise のケースの自動作成とデータ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。未登録では、SupportAssist Enterprise を使用した手動のコレクション開始とデルへのシステム情報のアップロードのみが可能で、登録せずに SupportAssist Enterprise を使用するとき適用される制限事項の詳細については、「[登録せずに SupportAssist Enterprise を使用する](#)」を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise 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。サポートケースが作成されるのは、アクティブな資格のあるデバイスに対してのみで、デバイスから受け取ったアラートタイプと件数がサポートケース作成のために事前に定義された条件と一致した場合です。SupportAssist Enterprise がアラートを処理する方法と自動的にサポートケースを作成する方法の詳細については、[Dell.com/SupportAssistGroup](https://www.dell.com/support/assist/group) で技術文書『*Dell SupportAssist: Alert Policy*』(Dell SupportAssist : アラートポリシー) を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise は、サポートケース、デバイスステータス、ネットワーク接続性ステータスなどに関する自動電子メール通知を送信します。様々な電子メール通知についての情報は、「[電子メール通知のタイプ](#)」を参照してください。

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

次の表では、ProSupport、ProSupport Plus、ProSupport Flex for Data Center、または ProSupport One for Data Center サービス契約で使用できる SupportAssist Enterprise 機能を比較しています。



 **メモ:** お使いの Dell デバイスで SupportAssist Enterprise のメリットを最大限に活用するためには、登録を完了することが前提条件です。SupportAssist Enterprise の登録の詳細については、「[SupportAssist Enterprise の登録](#)」を参照してください。

表 1. SupportAssist Enterprise の機能と Dell サービス契約

SupportAssist Enterprise の機能	説明	Basic Hardware	ProSupport	ProSupport Plus、ProSupport Flex for Data Center、または ProSupport One for Data Center
ハードウェア障害のプロアクティブな検知	SupportAssist Enterprise 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。	✓	✓	✓
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。	✗	✗	✓
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、デルにセキュアに送信されます。	✓	✓	✓
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。	✗	✓	✓
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電子メール通知は、会社の一次および二次 SupportAssist Enterprise 連絡先に自動的に送信されます。	✗	✓	✓
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。	✗	✓	✓
プロアクティブ部品発送	収集されたシステム情報の調査に基づいて、Dell テクニカルサポート担当者が不具合の解決には部品の交換が必要であると判断した場合、お客様の同意を得たうえで、交換用部品が発送されます。	✗	✓	✓
ProSupport Plus レポート	SupportAssist Enterprise によって定期的に収集されたデータにより、デルはプロアクティブなファームウェア推奨、およびその他レポートによって、会社の保守された状態の環境設定に対する見解を提供します。	✗	✗	✓

 **メモ:** SupportAssist Enterprise は、Dell Basic Hardware サービス契約を持つデバイスでもハードウェアの問題を検知します。ただし、Basic Hardware サービス契約を持つデバイスに対しては、サポートケースが自動的に作成されません。

* ハードウェア障害の予測検知は、PowerEdge RAID Controller (PERC) シリーズ 5 からシリーズ 9 までを搭載する、デルの第 12 世代および第 13 世代の PowerEdge サーバのハードドライブ、バックプレーン、およびエキスパンダにのみ適用されます。ハードウェア障害の予測検知は、SupportAssist Enterprise がお使いのデバイスからシステム情報を定期的に収集し、それをデルに送信するように設定されている場合のみ使用可能です。

SupportAssist Enterprise によって収集されるデータ

SupportAssist Enterprise は、管理対象 Dell ハードウェアおよびソフトウェアの設定データと使用情報を継続的に監視します。デルでは、このプログラムに関連して、個人ファイル、ウェブ閲覧履歴、またはクッキーなど、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、偶発的に収集または表示された個人情報は、dell.com/privacy で確認できるデルプライバシーポリシーに従って取り扱われます。


デルに送信されるデータログファイル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、ネットワークデバイス、使用状況、およびサービスタグ
- **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、およびインストールされたアプリケーション

- **設定情報** - インタフェース、VLAN、データセンターブリッジング（DCB）、スパンニングツリー、およびスタッキング
- **ID 情報** - システム名、ドメイン名、および IP アドレス
- **イベントデータ** - Windows イベントログ、コアダンプ、およびデバッグログ

また、SupportAssist Enterprise によって収集されたデータにアクセスして表示することもできます。収集されたデータの表示に関する情報については、「[収集されたシステム情報の表示](#)」を参照してください。

SupportAssist Enterprise はデフォルトで、デバイスのサービス契約を問わず、すべてのデバイスからデータを収集し、そのデータをデルへセキュアに送信します。データ収集は一度にデバイス 10 台ずつ、交互に実行されます。データ収集のデフォルトの頻度については、「[システム情報の収集のためのデフォルトスケジュール](#)」を参照してください。

 **メモ:** 会社のセキュリティポリシーによって収集データの一部を社内ネットワーク外へ送信することが制限されている場合、お使いのデバイスから特定データの収集を除外するように、SupportAssist Enterprise を設定することができます。特定データの収集の除外の詳細については、「[ID 情報収集の有効化または無効化](#)」と「[ソフトウェア情報とシステムログ収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise によって収集されるデータについて、および収集されたデータがデルによってどのように使用されるかについての詳細は、dell.com/SupportAssistGroup の『*Dell SupportAssist: Security Considerations*』（Dell SupportAssist : セキュリティ考慮事項）技術文書を参照してください。

SupportAssist Enterprise をお使いになる前に

Dell EMC SupportAssist Enterprise は、お使いの Dell デバイスに対するデルのテクニカルサポートを自動化します。必要に応じて、1つ、または複数のお使いのデバイスに SupportAssist Enterprise をインストールしてセットアップすることで、テクニカルサポートを自動化できます。

ローカルシステムへの SupportAssist Enterprise のセットアップ

SupportAssist Enterprise をインストールすると、ローカルシステム（SupportAssist Enterprise がインストールされたサーバ）からシステム情報の収集とアップロードを開始できます。SupportAssist Enterprise がローカルシステムを監視してハードウェアに問題がないか確認できるようにするには、登録を完了し、追加タスクを実行する必要があります。

ローカルシステムに SupportAssist Enterprise をセットアップするには、次の手順を実行します。

- SupportAssist Enterprise インストールパッケージをダウンロードします。「[SupportAssist Enterprise インストールパッケージのダウンロード](#)」を参照してください。
- SupportAssist Enterprise をインストールするための要件を確認します。「[SupportAssist Enterprise インストールおよび使用のための最小要件](#)」を参照してください。
- 次のいずれかの手順を実行してください。
 - SupportAssist Enterprise をインストールします。「[SupportAssist Enterprise のインストール](#)」を参照してください。
 - Dell SupportAssist for Servers をすでに使用している場合、SupportAssist Enterprise に移行します。「[SupportAssist Enterprise への移行](#)」を参照してください。
- （オプション）SupportAssist Enterprise の登録を完了します。「[SupportAssist Enterprise の登録](#)」を参照してください。

△ 注意: SupportAssist Enterprise のメリットを最大限に活用するためには、SupportAssist Enterprise の登録を完了することが前提条件です。未登録では、手動のコレクション開始とデルへのシステム情報のアップロードのみが実行できます。登録が完了するまで、SupportAssist Enterprise はデバイスのハードウェアの問題を監視することも、システム情報を自動的に収集することもできません。
- SupportAssist Enterprise でローカルシステムを監視してハードウェアに問題がないか確認するには、次の作業を実行します。
 - ローカルシステムで Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) をインストールまたはアップグレードします。「[SupportAssist Enterprise を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード](#)」を参照してください。
 - ローカルシステムの SNMP を設定します。「[SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定](#)」を参照してください。
 - ローカルシステムで発生する可能性があるハードウェアの問題を監視する機能を SupportAssist Enterprise で有効にします。「[デバイスの監視の有効化または無効化](#)」を参照してください。
- （オプション）SupportAssist Enterprise の二次連絡先および部品発送アドレスを追加して連絡先情報を更新します。「[連絡先情報の表示とアップデート](#)」を参照してください。

リモートデバイスに対する SupportAssist Enterprise のセットアップ

SupportAssist Enterprise でリモートデバイスを追加すると、SupportAssist Enterprise でハードウェアの問題を監視し、これらのデバイスからシステム情報を収集する準備をします。

リモートデバイスに対して SupportAssist Enterprise をセットアップするには、次の手順を実行します。

- [基本セットアップ](#) の手順が完了していることを確認します。
- （オプション）グループとして一連のデバイスを管理するには、環境設定に基づいて 1つ、または複数のデバイスグループを作成します。「[デバイスのグループ化](#)」を参照してください。
- SupportAssist Enterprise でデバイスを追加します。「[デバイスの追加](#)」を参照してください。
- （オプション）社内で SMTP サーバ（電子メールサーバ）を使用している場合、SupportAssist Enterprise で SMTP サーバを設定します。「[SMTP サーバの設定](#)」を参照してください。

SupportAssist Enterprise の評価

SupportAssist Enterprise には、監視とデータ収集機能の評価を有効または無効にすることができる、複数の設定があります。

監視機能の評価

SupportAssist Enterprise で一部の特定のデバイスまたはすべてのデバイスの監視を無効にすることができます。

特定のデバイスの監視を無効にすると、SupportAssist Enterprise では、そのデバイスから受信したアラートを処理しません。したがって、そのデバイスでハードウェアの問題が発生した場合でも、SupportAssist Enterprise は自動的にサポートケースを開きません。特定のデバイスの監視を無効にする手順については、「[デバイスの監視の有効化または無効化](#)」を参照してください。

デバイスをメンテナンスモードにすることにより、特定のデバイスの監視を一時的に無効にすることができます。デバイスをメンテナンスモードにすると、SupportAssist Enterprise は計画したメンテナンスアクティビティの実行中にそのデバイスから受信したアラートを処理しません。デバイスをメンテナンスモードにする手順については、「[デバイスレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化](#)」を参照してください。

必要に応じて、すべてのデバイスをメンテナンスモードにすることによって SupportAssist Enterprise ですべてのデバイスの監視を無効にすることができます。すべてのデバイスをメンテナンスモードにする手順については、「[グローバルレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化](#)」を参照してください。


データ収集機能の評価

デフォルトでは、SupportAssist Enterprise によって定期的にすべてのデバイスからシステム情報が自動的に収集され、サポートケースが作成されたときにもデータは自動的に収集されます。収集されたシステム情報はデルにセキュアに送信されます。デバイスから SupportAssist Enterprise が収集するデータの詳細については、「[SupportAssist Enterprise によって収集されるデータ](#)」を参照してください。

また、SupportAssist Enterprise によって収集されたデータを表示することもできます。収集されたデータの表示については、「[収集されたシステム情報の表示](#)」を参照してください。

社内のセキュリティポリシーのため、収集されたデータの社内ネットワーク外への送信が一部制限される場合は、SupportAssist Enterprise にある次の設定オプションを使用できます。

- すべてのデバイスからの ID 情報の収集を無効にすることができます。「[ID 情報収集を有効または無効にする](#)」を参照してください。
- すべてのデバイスからのソフトウェア情報とシステムログの収集を無効にすることができます。「[ソフトウェア情報とシステムログ収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。
- すべてのデバイスからのシステム情報の定期収集を無効にすることができます。「[全デバイスからのシステム情報の定期収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。
- 一部の特定のデバイスからシステム情報の定期収集を無効にすることができます。「[特定デバイスからのシステム情報の定期収集の無効化](#)」を参照してください。
- サポートケース作成時におけるシステム情報の自動収集を無効にすることができます。「[システム情報の自動収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。

 **メモ:** ほとんどの場合、SupportAssist Enterprise によって収集されたデータの全部または一部は、Dell テクニカルサポートが不具合を正しく診断して適切な解決方法を提供するために必要となります。SupportAssist Enterprise のメリットを最大限に活用するためには、すべてのデータ収集オプションを有効にする必要があります。

SupportAssist Enterprise インストールパッケージのダウンロード

前提条件

システムにはインターネット接続が必要です。

このタスクについて

SupportAssist Enterprise のインストールは、Windows または Linux オペレーティングシステムのいずれかを実行している Dell PowerEdge サーバでサポートされます。SupportAssist Enterprise をインストールするサーバで実行されているオペレーティングシステムに応じて、適切なインストールパッケージをダウンロードできます。

手順

1. Dell.com/SupportAssist にアクセスします。

Dell SupportAssist ポータルが表示されます。

2. **使用可能なバージョン** セクションで、**SupportAssist for servers, storage and networking** に表示される **詳細を表示** リンクをクリックします。

SupportAssist for servers, storage and networking ページが表示されます。

3. **ダウンロード** セクションの、**SupportAssist Enterprise** で、ダウンロードするインストールパッケージに基づいて、次のいずれかを行います。

- Windows のインストールパッケージの場合は、**Windows 管理サーバ**リンクをクリックします。
- Linux のインストールパッケージの場合は、**Linux 管理サーバ**リンクをクリックします。

ドライバの詳細 ページが新しいウェブブラウザのウィンドウに表示されます。

4. **利用可能フォーマット** のセクションで、**ファイル形式：アプリケーション** に表示される **ファイルのダウンロード**リンクをクリックします。

SupportAssist Enterprise インストールパッケージのダウンロードが開始されます。

SupportAssist Enterprise のインストールおよび使用のための最小要件

次の項では、SupportAssist Enterprise をインストールし使用するための最小ハードウェア、ソフトウェア、およびネットワーク要件を説明します。

ハードウェア要件

SupportAssist Enterprise のインストールおよび使用のためのハードウェア要件は、次の内容に応じて異なります。


- 監視するデバイスの数
- 使用する SupportAssist Enterprise の機能 - データ収集のみ、または監視とデータ収集の両方

任意の Dell PowerEdge サーバ（第 9 ～ 13 世代）に SupportAssist Enterprise をインストールできます。

次の表は、SupportAssist Enterprise をインストールするサーバ上のハードウェアの最小要件の概要を提供します。

表 2. ハードウェア要件

ハードウェア	データ収集用に単一のデバイスからのみです。	最大 20 のデバイスからの監視とデータ収集用	最大 100 デバイスからの監視とデータ収集用	最大 300 デバイスからの監視とデータ収集用
プロセッサ	1 コア	2 コア	4 コア	4 コア
インストールされているメモリ (RAM)	4 GB	4 GB	8 GB	8 GB
ハードドライブ (空きスペース)	1 GB	4 GB	12 GB	32 GB

 **メモ:** 環境内にある 100 台を超えるデバイスの監視には、指定されたハードウェア要件を満たすサーバに SupportAssist Enterprise をインストールすることをお勧めします。100 台を超えるデバイスからの定期的なコレクション（ProSupport Plus のレポートに必要）は、監視サーバのプロセッサやメモリの使用率が高くなる可能性があります。リソースを他のアプリケーションと共有している場合、このようにリソース使用率が高くなると、監視サーバ上で実行されている他のアプリケーションに影響する可能性があります。


ソフトウェア要件

SupportAssist Enterprise を Windows または Linux オペレーティングシステムを実行する Dell PowerEdge サーバにインストールできます。SupportAssist Enterprise のインストール後、ウェブブラウザを使用して、SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェイスを表示できるようになります。次の項では、SupportAssist Enterprise のインストールおよび使用に関するオペレーティングシステムの要件について説明します。

オペレーティングシステム要件

次の項では、SupportAssist Enterprise のインストールをサポートする Windows および Linux オペレーティングシステムのリストを提供します。

Windows オペレーティングシステム

 **メモ:** SupportAssist Enterprise は、64 ビットのオペレーティングシステムにのみインストールできます。

- Microsoft Windows Server 2008 R2 SP1 Standard、Enterprise、および Datacenter

- Windows Server 2008 SP2 Standard、Enterprise、および Datacenter
- Windows Server 2012 R2 Standard および Datacenter
- Windows Server 2012 Standard、Essentials、および Datacenter
- Windows Server 2016 Standard、Essentials、および Datacenter
- Small Business Server 2008 Standard および Essentials
- Small Business Server 2011 Standard および Essentials

 **メモ: Windows Server 2016 では、SupportAssist enterprise を開くためのデフォルトのブラウザとして必ず Internet Explorer を選択します。**

 **メモ: SupportAssist Enterprise は Microsoft Windows ドメインコントローラにインストールすることもできます。**

 **メモ: SupportAssist Enterprise のインストールは、Server Core と Windows Server 2016 Nano Server ではサポートされていません。**

Linux オペレーティングシステム

- Red Hat Enterprise Linux 7.x
- Red Hat Enterprise Linux 6.x
- Red Hat Enterprise Linux 5.x
- CentOS 7.x
- CentOS 6.x
- Novell SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1
- SUSE Linux Enterprise Server 12
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP4
- Oracle Linux 7.x
- Oracle Linux 6.x


 **メモ: SupportAssist Enterprise のインストールは Red Hat Enterprise Linux 6.6 ではサポートされません。**

ウェブブラウザ要件

SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェイスを表示するには、次のウェブブラウザのいずれかが必要です。

- Internet Explorer 10 以降
- Mozilla Firefox 31 以降

 **メモ: SupportAssist Enterprise は、Microsoft Edge Web ブラウザではサポートされていません。**

 **メモ: Linux オペレーティングシステムでは、ネイティブのウェブブラウザのバージョンを使用して SupportAssist Enterprise を表示することもできます。**

ネットワーク要件

以下は、ローカルシステム（SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバ） およびリモートデバイスでのネットワーク要件です。

- インターネット接続 — 標準 1 GbE ネットワーク。
- ローカルシステムが、デルによってホストされる SupportAssist サーバと HTTPS プロトコルを使用して通信できること。
- ローカルシステムが以下の接続先に接続できること。
 - <https://apidp.dell.com> — SupportAssist サーバのエンドポイント。
 - <https://is.us.dell.com/fus/api/2.0/uploadfile> — 収集されたシステム情報がアップロードされるファイルアップロードサーバです。
 - <https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk> - サイズが 10 MB を超えるコレクションファイルがアップロードされるアップロードサーバ。
 - <https://downloads.dell.com/> - Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のダウンロード、および新しい SupportAssist Enterprise リリース情報、ポリシーファイル、および製品サポートファイルです。

次の表に、ローカルシステムで開く必要があるポートをリストします。

表 3. ローカルシステム上のネットワークポート要件

ポート	方向	使用状況
22	出力	Linux オペレーティングシステムを実行しているローカルシステムを追加し、システム情報を収集するためのポート
25	出力	SMTP 通信用（特定の電子メール通知を、貴社で使用されている SMTP サーバ経由で送信するために SupportAssist Enterprise で必要となります）
80	出力	HTTP 通信用
135	出力	Windows Management Instrumentation (WMI) 通信用
162	出力	リモートデバイスからアラート (SNMP トラップ) を受信するためのポート
443	出力	Secure Socket Layer (SSL) 通信、WS-Man 通信、および SupportAssist Enterprise アップデート情報の確認用
1311	出力	Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) 通信について
5700	入力	リモートシステムから SupportAssist Enterprise をセキュアに (HTTPS) 開くためのポート
5701、5702、5703、および 5704	入力	デバイスからのシステム情報収集用
9099	入力	ローカルシステムからの SupportAssist Enterprise (HTTP) 起動用
61616	入力	SupportAssist Enterprise のタスク処理用

次の表に、SupportAssist Enterprise を使用して監視またはシステム情報を収集するリモートデバイスで開く必要のあるポートをリストします。

表 4. リモートデバイス上のネットワークポート要件

デバイスタイプ	ポート	使用状況
サーバ / ハイパーバイザー	22	Linux オペレーティングシステムを実行しているリモートデバイスを追加し、システム情報を収集するためのポート
	135	Windows (WMI) を実行しているリモートデバイスを追加し、システム情報を収集するためのポート
	161	ローカルシステムへのアラート (SNMP トラップ) 転送用
	443	セキュアソケットレイヤ (SSL)、WS-Man、および VMware Web サービス通信用
	1311	OMSA 通信用
iDRAC	443	Secure Socket Layer (SSL) および WS-Man 通信用のポート
	161	ローカルシステムへのアラート (SNMP トラップ) 転送用
EqualLogic	22	デバイスを追加し、システム情報を収集するためのポート
	161	ローカルシステムへのアラート (SNMP トラップ) 転送用
PowerVault	2463	デバイスを追加し、システム情報を収集するためのポート
Compellent	443	デバイスを追加し、システム情報を収集するためのポート
Fluid File System (FluidFS)	22 および 44421	デバイスを追加し、システム情報を収集するためのポート
ネットワーク	22	デバイスを追加し、システム情報を収集するためのポート
	161	ローカルシステムへのアラート (SNMP トラップ) 転送用

デバイスタイプ	ポート	使用状況
シャーシ	22	デバイスを追加し、システム情報を収集するためのポート
	161	ローカルシステムへのアラート（SNMP トラップ）転送用

SupportAssist Enterprise のインストール

SupportAssist Enterprise は、サポートされている Windows または Linux オペレーティングシステムを実行するサーバにインストールすることができます。次の項では、Windows および Linux オペレーティングシステム上に SupportAssist Enterprise をインストールするための手順が説明されています。

メモ: Linux オペレーティングシステムのみへの SupportAssist Enterprise のインストールの場合、SupportAssist Enterprise が Linux オペレーティングシステムを実行しているサーバにインストールされている場合、SupportAssist Enterprise は、ローカルシステム、サポート対象の Linux オペレーティングシステムを実行しているリモートサーバ、およびその他のデバイスタイプを監視することができます。他のオペレーティングシステムを実行しているリモートサーバの監視は、サーバの iDRAC を SupportAssist Enterprise に追加した場合のみ可能です。サーバの iDRAC を追加する方法については、「[iDRAC の追加](#)」を参照してください。

SupportAssist Enterprise のインストール（Windows）

前提条件

- Windows オペレーティングシステム用の SupportAssist Enterprise インストールパッケージをダウンロードします。「[SupportAssist Enterprise インストールパッケージのダウンロード](#)」を参照してください。
- 管理者権限でシステムにログインします。
- システムが SupportAssist Enterprise のインストール要件を満たしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise のインストールおよび使用のための最小要件](#)」を参照してください。

手順

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

メモ: Microsoft User Access Control (UAC) は、管理者として実行 オプション経由でのみ取得できる昇格された権限でインストールを実行することを必要とします。管理者としてシステムにログオンしている場合は、インストーラパッケージをダブルクリックして SupportAssist Enterprise をインストールしますが、続行するには 開いているファイル - セキュリティの警告 ダイアログボックスを承認するようにしてください。

インストールの準備中 ページがしばらく表示され、その後 SupportAssist Enterprise インストーラへようこそ ページが表示されます。
- 次へをクリックします。

ライセンス契約 ページが表示されます。


メモ: SupportAssist Enterprise をインストールおよび使用するには、ユーザーの連絡先情報、デバイス資格情報などの特定個人情報 (PII) をデルが保存することを許可する必要があります。SupportAssist Enterprise のインストールは、ユーザーの PII を保存することをデルに許可する同意がない限り、続行できません。
- SupportAssist Enterprise が管理対象デバイスから収集する情報について読んでから **同意します** を選択します。
- Dell エンドユーザーライセンス契約 を読み、**同意します** を選択してから **インストール** をクリックします。

SupportAssist Enterprise をインストールしています ページが少しの間表示された後、インストールの完了 ページが表示されます。

メモ: Windows Server 2016 では、インストールの進行中に ユーザーアカウント制御 ダイアログボックスが複数回表示されることがあります。
- 終了 をクリックして SupportAssist Enterprise インストーラを終了します。

SupportAssist Enterprise ログインページがウェブブラウザのウィンドウで開きます。


メモ: Dell SupportAssist サービス の初期化に通常より時間がかかると、エラーメッセージが表示されます。この不具合が発生した場合は、ウェブブラウザを閉じて、後ほど SupportAssist Enterprise へのアクセスを試してください。SupportAssist Enterprise へアクセスする手順については、「[SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェイスを開く](#)」を参照してください。

 **メモ:** システムがドメインのメンバーである場合、ログインユーザー名を [ドメイン\ユーザー名] フォーマットで入力する必要があります。たとえば、MyDomain\MyUsername となります。ローカルドメインであることを示すために、\Administrator のようにピリオド [.] を使用することもできます。

6. Microsoft Windows オペレーティングシステムのユーザー名とパスワードを入力して、**ログイン** をクリックします。
SupportAssist Enterprise 登録ウィザード が表示されます。

次の手順

(オプション) **SupportAssist Enterprise 登録ウィザード** の指示に従って SupportAssist Enterprise の登録を完了します。

 **注意:** SupportAssist Enterprise のメリットを最大限に活用するためには、SupportAssist Enterprise の登録を完了することが前提条件です。未登録では、手動のコレクション開始とデルへのシステム情報のアップロードのみが実行できます。登録が完了するまで、SupportAssist Enterprise はデバイスのハードウェアの問題を監視することも、システム情報を自動的に収集することもできません。

SupportAssist Enterprise のインストール (Linux)

前提条件

- Linux オペレーティングシステム用の SupportAssist Enterprise インストールパッケージをダウンロードします。「[SupportAssist Enterprise インストールパッケージのダウンロード](#)」を参照してください。
 - ルート権限を使用してシステムにログインします。
 - Net-SNMP は、システムにインストールされている必要があります。Net-SNMP のインストールの情報については、「[Net-SNMP のインストール \(Linux のみ\)](#)」を参照してください。
-  **メモ:** SupportAssist Enterprise をインストールした後で NET-SNMP のインストールを選択した場合は、NET-SNMP をインストールした後で必ず、スクリプトファイル snmptrapdServiceConfiguration.sh を実行してください。このスクリプトファイルは、SupportAssist Enterprise のインストール後に /opt/dell/supportassist/scripts から利用できるようになります。
- システムが SupportAssist Enterprise のインストール要件を満たしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise のインストールおよび使用のための最小要件](#)」を参照してください。

手順

1. Linux オペレーティングシステムを実行しているシステムで、ターミナルウィンドウを開きます。
2. SupportAssist Enterprise のインストールパッケージが格納されているフォルダに移動します。
3. 次のいずれかの手順を実行してください。
 - `chmod + 744 supportassist_1.x.x.bin` と入力し、Enter キーを押します。
 - `chmod + x supportassist_1.x.x.bin` と入力し、Enter キーを押します。
4. `./supportassist_1.x.x.bin` と入力して、Enter を押します。

SupportAssist Enterprise インストーラ による `こそ` というメッセージが表示されます。


5. `c` と入力して続行します。

SupportAssist Enterprise ライセンス契約 が表示されます。


6. ライセンス契約を読み、`y` と入力してインストールを開始します。

インストールが完了すると、ウェブブラウザウィンドウに **SupportAssist Enterprise ログイン** ページが開きます。

 **メモ:** Dell SupportAssist サービス の初期化に通常より時間がかかると、エラーメッセージが表示されます。この不具合が発生した場合は、ウェブブラウザを閉じて、後ほど SupportAssist Enterprise へのアクセスを試してください。SupportAssist Enterprise へアクセスする手順については、「[SupportAssist Enterprise ユーザーインタフェースを開く](#)」を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise をリモートでインストールするために PuTTY などの Linux ターミナルエミュレータを使用している場合は、SupportAssist Enterprise ログインページは表示されません。そのような場合は、次のいずれかの方法を使って SupportAssist Enterprise ログインページにアクセスする必要があります。

- リモートシステムにログインし、ウェブブラウザを使用して次のウェブアドレスにアクセスします。
`https://<SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの IP アドレスまたはホスト名>:5700/SupportAssist`。

 **メモ:** リモートシステムから SupportAssist Enterprise にアクセスできるのは、ネットワークでポート 5700 が開いている場合のみです。


- ローカルシステムにログインし、ウェブブラウザを使用して次のウェブアドレスにアクセスします。`http://localhost:9099/SupportAssist`

7. SupportAssist Enterprise がインストールされているシステムで、root 権限を与えられたユーザーのユーザー名とパスワードを入力して、**ログイン** をクリックします。

SupportAssist Enterprise 登録ウィザードが表示されます。

次の手順

(オプション) SupportAssist Enterprise 登録ウィザードの指示に従って SupportAssist Enterprise の登録を完了します。

 **注意:** SupportAssist Enterprise のメリットを最大限に活用するためには、SupportAssist Enterprise の登録を完了することが前提条件です。未登録では、手動のコレクション開始とデルへのシステム情報のアップロードのみが実行できます。登録が完了するまで、SupportAssist Enterprise はデバイスのハードウェアの問題を監視することも、システム情報を自動的に収集することもできません。

サイレントモードでの SupportAssist Enterprise のインストール (Linux)

前提条件

- Linux オペレーティングシステム向けの SupportAssist Enterprise インストールパッケージをダウンロードします。
- ルート権限を使用してシステムにログインします。
- Net-SNMP は、システムにインストールされている必要があります。Net-SNMP のインストールの情報については、「[Net-SNMP のインストール \(Linux のみ\)](#)」を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise をインストールした後で NET-SNMP のインストールを選択した場合は、NET-SNMP をインストールした後で必ず、スクリプトファイル `snmptrapdServiceConfiguration.sh` を実行してください。このスクリプトファイルは、SupportAssist Enterprise のインストール後に `/opt/dell/supportassist/scripts` から利用できるようになります。


- システムが SupportAssist Enterprise のインストール要件を満たしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise のインストールおよび使用のための最小要件](#)」を参照してください。

手順

1. Linux オペレーティングシステムを実行しているシステムで、ターミナルウィンドウを開きます。
2. SupportAssist Enterprise のインストールパッケージが格納されているフォルダに移動します。
3. 次のいずれかの手順を実行してください。
 - `chmod + 744 supportassist_1.x.x.bin` と入力し、Enter キーを押します。
 - `chmod + x supportassist_1.x.x.bin` と入力し、Enter キーを押します。
4. 「`./supportassist_1.x.x.bin silent`」と入力し、Enter を押します。


次の手順

(オプション) SupportAssist Enterprise 登録ウィザードの指示に従って SupportAssist Enterprise の登録を完了します。

 **注意:** SupportAssist Enterprise のメリットを最大限に活用するためには、SupportAssist Enterprise の登録を完了することが前提条件です。未登録では、手動のコレクション開始とデルへのシステム情報のアップロードのみが実行できます。登録が完了するまで、SupportAssist Enterprise はデバイスのハードウェアの問題を監視することも、システム情報を自動的に収集することもできません。

SupportAssist Enterprise への移行

Dell SupportAssist for Servers をすでに使用している場合、SupportAssist Enterprise に移行できます。SupportAssist Enterprise へ移行すると、デバイス、ケース、コレクション、ユーザーグループおよび設定が移されます。移行する前に、サーバにインストールされているオペレーティングシステムに応じて、SupportAssist Enterprise の Windows または Linux のインストーラパッケージをダウンロードしてください。以降のセクションでは、SupportAssist for Servers から SupportAssist Enterprise に移行するために必要な情報について説明します。

 **メモ:** SupportAssist for Servers サーババージョン 1.2 または 1.3 で自動アップデートが有効になっている場合は、SupportAssist Enterprise に自動的に移行される場合があります。移行の完了後に SupportAssist Enterprise にアクセスする手順については、「[SupportAssist Enterprise ユーザーインタフェースを開く](#)」を参照してください。

SupportAssist Enterprise への移行 (Windows)


SupportAssist for Servers のバージョン 1.2 または 1.3 をインストール済みの場合、SupportAssist Enterprise に移行できます。

前提条件

Windows オペレーティングシステム用の SupportAssist Enterprise インストールパッケージをダウンロードします。「[SupportAssist Enterprise インストールパッケージのダウンロード](#)」を参照してください。


手順

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

 **メモ:** Microsoft User Access Control (UAC) は、管理者として実行 オプション経由でのみ取得できる昇格された権限でインストールを実行することを必要とします。管理者としてシステムにログオンしている場合は、インストーラパッケージをダブルクリックして SupportAssist Enterprise をインストールしますが、続行するには 開いているファイル - セキュリティの警告 ダイアログボックスを承認するようにしてください。

Dell SupportAssist Enterprise - InstallShield ウィザード ウィンドウが表示されます。

2. このセットアップは「Dell SupportAssist」のアップグレードを行います。続行しますか? というプロンプトで、**はい** をクリックします。
インストールの準備中 ページがしばらく表示され、その後 SupportAssist Enterprise インストーラへようこそ ページが表示されます。
3. **アップグレード** をクリックします。
SupportAssist Enterprise をインストールしています ページが表示された後、インストールの完了 ページが表示されます。
4. **終了** をクリックします。
SupportAssist Enterprise ログインページがウェブブラウザのウィンドウで開きます。
5. Microsoft Windows オペレーティングシステムのユーザー名とパスワードを入力して、**ログイン** をクリックします。
SupportAssist デバイス ページが表示されます。デバイス ページに、SupportAssist for Servers で追加したデバイスが表示されます。

 **メモ:** 移行の完了後に SupportAssist Enterprise へアクセスする手順については、「[SupportAssist Enterprise ユーザーインタフェースを開く](#)」を参照してください。

SupportAssist Enterprise への移行 (Linux)

SupportAssist for Servers のバージョン 1.2 または 1.3 をインストール済みの場合、SupportAssist Enterprise に移行できます。

前提条件

Linux オペレーティングシステム用の SupportAssist Enterprise インストールパッケージをダウンロードします。「[SupportAssist Enterprise インストールパッケージのダウンロード](#)」を参照してください。

手順

1. Linux オペレーティングシステムを実行しているシステムで、ターミナルウィンドウを開きます。
2. SupportAssist Enterprise のインストールパッケージが格納されているフォルダに移動します。
3. 次のいずれかの手順を実行してください。
 - `chmod + 744 supportassist_1.x.x.bin` と入力し、Enter キーを押します。
 - `chmod + x supportassist_1.x.x.bin` と入力し、Enter キーを押します。
4. 「./supportassist_1.x.x.bin」と入力して、Enter を押します。

- メモ: SupportAssist Enterprise をサイレントにアップグレードにしたい場合は、./supportassist_1.x.x.bin silent と入力し、Enter を押します。

SupportAssist Enterprise インストーラによるこそ というメッセージが表示されます。

- c と入力して続行します。

SupportAssist Enterprise ライセンス契約 が表示されます。

- ライセンス契約を読み、y と入力してインストールを開始します。

インストールが完了すると、ウェブブラウザウィンドウに SupportAssist Enterprise ログインページが開きます。

- メモ: Dell SupportAssist サービス の初期化に通常より時間がかかると、エラーメッセージが表示されます。この不具合が発生した場合は、ウェブブラウザを閉じて、後ほど SupportAssist Enterprise へのアクセスを試してください。SupportAssist Enterprise へアクセスする手順については、「[SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェイスを開く](#)」を参照してください。

- メモ: SupportAssist Enterprise をリモートでインストールするために PuTTY などの Linux ターミナルエミュレータを使用している場合は、SupportAssist Enterprise ログインページは表示されません。そのような場合は、次のいずれかの方法を使って SupportAssist Enterprise ログインページにアクセスする必要があります。

- リモートシステムにログインし、ウェブブラウザを使用して次のウェブアドレスにアクセスします。
https://<SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの IP アドレスまたはホスト名>:5700/SupportAssist。

- メモ: リモートシステムから SupportAssist Enterprise にアクセスできるのは、ネットワークでポート 5700 が開いている場合のみです。

- ローカルシステムにログインし、ウェブブラウザを使用して次のウェブアドレスにアクセスします。http://localhost:9099/SupportAssist

- SupportAssist Enterprise がインストールされているシステムで、root 権限を与えられたユーザーのユーザー名とパスワードを入力して、ログイン をクリックします。

デバイス ページが表示されます。

登録せずに SupportAssist Enterprise を使用する

SupportAssist Enterprise のメリットの最大限の活用と、すべての利用可能な機能を活用するには、SupportAssist Enterprise の登録が前提条件です。登録せずに SupportAssist Enterprise を使用することもできます。ただし、登録していない場合は、SupportAssist Enterprise の特定の機能または特徴のみが使用できます。次の表は、登録せずに使用できる機能または特徴をまとめたものです。

表 5. 登録せずに使用できる機能または特徴

使用できる機能または特徴	使用できない機能または特徴
<ul style="list-style-type: none"> デバイスの追加 システム情報の収集とデルへのアップロードの手動での開始 	<ul style="list-style-type: none"> デバイスのハードウェアの問題の監視 問題検知時のケースの自動作成 自動定期データコレクションのスケジュール お使いのデバイスに対して開かれているサポートケースの表示 電子メールによる ProSupport Plus サーバ推奨レポートの受信のオプトインまたはオプトアウト 連絡先の詳細のアップデート

- メモ: SupportAssist Enterprise の登録は任意です。ただし、SupportAssist Enterprise の自動化されたサポート機能のメリットを最大限に活用するため、デルでは登録を完了することをお勧めしています。


SupportAssist Enterprise の登録

前提条件


- SupportAssist Enterprise をインストールしたサーバが、プロキシサーバ経由でインターネットに接続されている場合は、プロキシサーバの詳細を確認してください。


- SupportAssist Enterprise に会社の一次連絡先として割り当てる連絡先の詳細があることを確認してください。

このタスクについて

 **注意:** SupportAssist Enterprise のメリットを最大限に活用するためには、SupportAssist Enterprise の登録を完了することが前提条件です。未登録では、手動のコレクション開始とデルへのシステム情報のアップロードのみが実行できます。登録が完了するまで、SupportAssist Enterprise はデバイスのハードウェアの問題を監視することも、システム情報を自動的に収集することもできません。

Dell SupportAssist Enterprise 登録ウィザードは、プロキシサーバの設定（該当する場合）と登録を完了するためのガイドを提供します。登録ウィザードは、SupportAssist Enterprise への初回ログイン時に表示されます。登録を完了しない場合または登録をスキップした場合は、SupportAssist Enterprise にログインすると毎回、SupportAssist Enterprise は未登録です バナーがページの上部に表示されます。今すぐ登録リンクをクリックして、セットアップウィザードを開き、登録を完了できます。

 **メモ:** また、バージョン情報 ページまたは デバイスの追加 ウィザードの 登録 をクリックして、Dell SupportAssist Enterprise 登録ウィザードを開くこともできます。

 **メモ:** Internet Explorer では、Internet Explorer セキュリティ強化の設定 機能が有効になっている場合、SupportAssist Enterprise 登録ウィザードが表示されません。

手順

1. ようこそ ページで 次へ をクリックします。

SupportAssist Enterprise がインターネットへの接続を検証します。

- SupportAssist Enterprise がインターネットに接続できる場合、登録 ページが表示されます。
- SupportAssist Enterprise がインターネットに接続されていない場合、システムがプロキシサーバ経由でインターネットに接続されていることを確認するためのプロンプトメッセージが表示されます。はい をクリックすると、プロキシ設定 ページが表示されます。

システムがインターネットに直接接続されているに関わらず、問題が解決しない場合は、ネットワーク管理者に連絡してサポートを受けてください。


2. プロキシ設定 ページが表示される場合：


- a. アドレス フィールドに、プロキシサーバの IP アドレスまたはホスト名を入力します。
- b. ポート フィールドに、プロキシサーバのポート番号を入力します。
- c. プロキシサーバへの接続にユーザー名とパスワードが必要な場合、認証が必要 を選択して、該当するフィールドにユーザー名とパスワードを入力します。
- d. 次へ をクリックします。

SupportAssist Enterprise がプロキシサーバ経由でインターネットへの接続を検証します。接続が確立されると、登録 ページが表示されます。そうでない場合は、エラーメッセージが表示されます。プロキシサーバ接続の問題が解決しない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。

3. 登録 ページに次の情報を入力します。

- **名前** — 名前には、1 文字から 256 文字までの印刷可能な文字を使用する必要があります。
- **国 / 地域** — お住まいの国または地域を選択してください。
- **名** — 名には、文字、引用符 ['], ピリオド [.], スペースを使用でき、50 文字を超えないようにする必要があります。
- **姓** — 姓には、文字、引用符 ['], ピリオド [.], スペースを使用でき、50 文字を超えないようにする必要があります。
- **電話番号** — 電話番号は 9 文字以上 50 文字以内にする必要があります。電話番号は、+ や - などの特殊文字を含む国際電話番号書式で入力することもできます。
- **代替電話番号** — オプション。要件は **電話番号** と同じです。
- **E-メールアドレス** — name@company.com 形式で E-メールアドレスを入力します。5 文字から 50 文字までにする必要があります。

 **メモ:** 電話番号、代替電話番号、および 電子メールアドレス フィールドにデータを入力するときは、英語のキーボードレイアウトを使用するようにしてください。これらのフィールドへのデータ入力にネイティブキーボードレイアウトまたは英語以外の言語を使用すると、エラーメッセージが表示される場合があります。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise の登録後は、一次連絡先情報のアップデートに加え、二次連絡先情報の入力を行うこともできます。一次連絡先が対応できない場合、デルは二次連絡先を通して会社に連絡します。一次連絡先と二次連絡先の両方に有効な電子メールアドレスが設定されている場合は、両者が SupportAssist Enterprise の電子メールを受信します。連絡先情報のアップデートについては、「[連絡先情報の表示とアップデート](#)」を参照してください。


4. 次へをクリックします。

SupportAssist Enterprise はデルに接続し、登録を完了します。登録が正常に行われると、**サマリ** ページが表示されます。失敗した場合は、エラーメッセージが表示されます。登録に関する問題が解決されない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。

5. 終了をクリックします。

SupportAssist Enterprise の **デバイス** ページが表示されます。ローカルシステムでは、**デバイス** ページに次のステータスが表示されます。

- **OMSA がインストールされていません** — Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) がローカルシステムにインストールされていません。
- **SNMP が設定されていません** — ローカルシステムで SNMP が設定されていません。

 **注意: OMSA のインストールと SNMP の設定がされていない場合、SupportAssist Enterprise はローカルシステムで発生する可能性のあるハードウェアの問題を監視できません。**


次の手順

- ローカルシステムでハードウェアの問題が発生した場合に、SupportAssist Enterprise によってサポートケースが自動的に作成されるようにするには、次の手順を実行します。
 - a. ローカルシステムで Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) をインストールまたはアップグレードします。「[SupportAssist Enterprise を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード](#)」を参照してください。
 - b. ローカルシステムの SNMP を設定します。「[SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定](#)」を参照してください。
 - c. ローカルシステムで発生する可能性があるハードウェアの問題を監視する機能を SupportAssist Enterprise で有効にします。「[デバイスの監視の有効化または無効化](#)」を参照してください。
- Security Enhanced Linux (SELinux) が有効化されている Linux オペレーティングシステムを実行しているサーバ上に SupportAssist Enterprise をインストールした場合は、リモートデバイスからのアラートを受信するようにサーバを設定します。詳細に関しては、「[SELinux が有効のシステムのセットアップによるアラートの受信](#)」を参照してください。
- SupportAssist Enterprise でデバイスを追加します。詳細については、「[デバイスの追加](#)」を参照してください。
- (オプション) 社内で SMTP サーバ (電子メールサーバ) を使用している場合、SupportAssist Enterprise で SMTP サーバを設定します。これにより、SupportAssist Enterprise がデバイスステータスや接続性ステータスの電子メール通知の送信に、その SMTP サーバを活用することができるようになります。詳細については、「[SMTP サーバの設定](#)」を参照してください。
- (オプション) SupportAssist Enterprise の一次および二次連絡先の連絡先詳細を更新して、部品発送アドレスを提供します。「[連絡先情報の表示とアップデート](#)」を参照してください。
- (オプション) グループとして一連のデバイスを管理するには、環境設定に基づいて 1 つ、または複数のデバイスグループを作成します。「[デバイスのグループ化](#)」を参照してください。

SELinux が有効のシステムのセットアップによるアラートの受信

このタスクについて

SELinux (Security - Enhanced Linux) は、Linux オペレーティングシステムでの操作を許可または禁止するセキュリティモジュールです。SupportAssist Enterprise を実行しているシステム上で SELinux が有効になっている場合、SupportAssist ではリモートデバイスからのアラート (SNMP トラップ) を受信しません。アラートを受信しなければ、SupportAssist はリモートデバイス上で発生したハードウェアの不具合を識別できません。このため、SupportAssist を実行しているシステムで次の手順を実行して、SupportAssist のリモートデバイスからのアラート受信を許可するように設定する必要があります。

 **メモ: 以下のオペレーティングシステムでは、SELinux はデフォルトで有効になっています。**

- Red Hat Enterprise Linux 6 または 7
- CentOS 6 または 7
- Oracle Enterprise Linux 6 または 7

手順

1. ターミナルウィンドウを開いて、`supportassistpolicy.te` という名前でポリシーファイルを作成します。
2. ポリシーファイル (`supportassistpolicy.te`) を開いて、次のように入力します。

```
module supportassistpolicy 1.0;

require {
    type websm_port_t;
    type snmpd_t;
    type root_t;
}
```

```

class tcp_socket name_connect;
  class dir { write add_name };
  class file { write getattr open create };
}

#===== snmpd_t =====

allow snmpd_t websm_port_t:tcp_socket name_connect;
allow snmpd_t root_t:dir write;
allow snmpd_t root_t:dir add_name;
allow snmpd_t root_t:file { write create open getattr };

```

3. ポリシーファイルを保存します。
4. ポリシーファイルを保存したフォルダを参照します。
5. `checkmodule -M -m -o supportassistpolicy.mod supportassistpolicy.te` と入力し、Enter を押します。
6. `semodule_package -o supportassistpolicy.pp -m supportassistpolicy.mod` と入力し、Enter を押します。
7. `semodule -i supportassistpolicy.pp` と入力し、Enter を押します。

SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェイスを開く

SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェイスは、次のいずれかの方法で開くことができます。

- SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバにログインしている場合：
 - サーバが Windows オペレーティングシステムを実行している場合は、Dell SupportAssist Enterprise デスクトップアイコンをダブルクリックします。
 - ウェブブラウザを開き、次のフォーマットでアドレスを入力します。
`http://localhost:9099/SupportAssist`
- リモートシステムから SupportAssist Enterprise にアクセスするには、ウェブブラウザを開いて、次のフォーマットでアドレスを入力します。
`https://<SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの IP アドレスまたはホスト名>:5700/SupportAssist`
 たとえば、`https://10.25.35.1:5700/SupportAssist` などです。

 **メモ:** アドレスを入力する際、必ず SupportAssist の S と A を大文字で入力します。


- Internet Explorer を使用している場合は、メッセージ「この Web サイトのセキュリティ証明書に問題があります。SupportAssist Enterprise を開くには、**続行をクリックしてこのウェブサイトを続行します (推奨されません)**」が表示されます。
- Mozilla Firefox を使用している場合は、メッセージ「この接続は信頼できません。SupportAssist Enterprise を開くには、**リスクを理解しています**」をクリックしてから **例外の追加** をクリックします。セキュリティ例外の追加 ウィンドウで、**セキュリティ例外の確認** をクリックします」が表示されます。


SupportAssist Enterprise ログインページがウェブブラウザに表示されます。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェイスを最適に表示するための推奨画面解像度は 1280 x 1024 以上です。

SupportAssist Enterprise へのログイン


1. SupportAssist Enterprise ログインページで、該当フィールドにユーザー名とパスワードを入力します。

 **メモ:** SupportAssistAdmins または SupportAssistUsers ユーザーグループのメンバーになっているユーザーアカウントのユーザー名とパスワードを入力する必要があります。SupportAssist Enterprise が Linux オペレーティングシステムにインストールされている場合は、root または users ユーザーグループのメンバーになっているユーザーアカウントのユーザー名とパスワードを入力することもできます。SupportAssist Enterprise ユーザーグループの詳細については、「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise がインストールされたサーバが Windows ドメインのメンバーである場合、ユーザー名を [ドメイン\ユーザー名] フォーマットで入力する必要があります。たとえば、MyDomain\MyUsername となります。ローカルドメインであることを示すため、.\Administrator のようにピリオド [.] を使用することもできます。

2. **ログイン** をクリックします。

SupportAssist Enterprise の **デバイス** ページが表示されます。

 **メモ:** 非アクティブ状態が 14 分続くと、デフォルトで セッションタイムアウト メッセージが表示されます。セッションを続行する場合は **更新** をクリックします。1 分以内に対応しない場合、自動的にログアウトされます。

Enterprise SupportAssist からのログアウト

1. SupportAssist Enterprise のヘッダー領域の右上に表示されている **ユーザー名** リンクをクリックします。
2. 表示されたメニューで、**ログアウト** をクリックします。

SupportAssist Enterprise ログインページが表示されます。

Adding devices (デバイスの追加)

デバイスを追加すると、Dell EMC SupportAssist Enterprise はお使いの Dell デバイスに対して Dell テクニカルサポートからのサポートを自動化する準備をします。ハードウェアの問題を監視するため、またはお使いのデバイスからシステム情報を収集するために SupportAssist Enterprise を使用するには、SupportAssist Enterprise にデバイスを追加する必要があります。

SupportAssist Enterprise のインストール後、ローカルシステム (SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバ) は自動的に SupportAssist Enterprise に追加されます。その他の Dell デバイスで SupportAssist Enterprise の利点を活用するには、SupportAssist に各デバイスを手動で追加する必要があります。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise に追加できるデバイスタイプとデバイスモデルの詳細なリストについては、[Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/support/learn/learn-to-use/dell-emc-supportassist-enterprise-version-1.0-support-matrix) で『*Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix*』(Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス) を参照してください。

次のいずれかの方法で、デバイスを追加できます。

- 単一デバイスの追加 — デバイスの詳細を入力して各デバイスを個別に追加します
- 複数デバイスのインポート — デバイスの詳細が記載されている .csv ファイルを使用して、複数のデバイスを追加します

デバイスタイプと適用可能なデバイス

SupportAssist Enterprise でデバイスを追加する場合、適切なデバイスタイプを選択する必要があります。次の表に、特定のデバイスタイプを選択することで追加できるデバイスを一覧表示します。




 **メモ:** SupportAssist Enterprise は、サポートされているデバイスタイプのすべてのデバイスモデルと互換性があるとは限りません。サポートされているデバイスタイプとデバイスモデルの詳細なリストについては、[Dell.com/ServiceabilityTools](https://www.dell.com/support/learn/learn-to-use/dell-emc-supportassist-enterprise-version-1.0-support-matrix) で『*Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix*』(Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス) を参照してください。

表 6. デバイスタイプの選択

デバイスタイプ	追加できるデバイス
シャーシ	<ul style="list-style-type: none"> • Dell PowerEdge M1000e • Dell PowerEdge VRTX • Dell PowerEdge FX2/FX2s
Fluid File System (FluidFS)	<ul style="list-style-type: none"> • FluidFS 搭載の Dell Equallogic • FluidFS 搭載の Dell PowerVault • FluidFS 搭載の Dell Compellent FS
iDRAC	デルの第 12~13 世代 PowerEdge サーバ  メモ: iDRAC を追加するには、サーバの iDRAC の IP アドレスを入力する必要があります。
ネットワーク	<ul style="list-style-type: none"> • Dell PowerConnect • Dell Force10 • Dell Networking

デバイスタイプ	追加できるデバイス
	<ul style="list-style-type: none"> • Dell Networking X-Series スイッチ • Dell Networking ワイヤレスコントローラモビリティシリーズ
ピアストレージ (PS) /EqualLogic	Dell EqualLogic PS Series ストレージアレイ
PowerVault	Dell PowerVault MD Series ストレージアレイ
サーバ / ハイパーバイザー	<p>以下のソフトウェアを実行している、デルの第 9～13 世代 PowerEdge サーバ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Windows • Linux • VMware ESX または VMware ESX • Citrix XenServer • Oracle Virtual Machine • Microsoft Hyper-V <p> メモ: サーバ / ハイパーバイザーを追加するには、サーバのオペレーティングシステムの IP アドレスを入力する必要があります。</p>
Storage Center (SC) /Compellent	Dell Compellent SC Series ストレージソリューション

単一デバイスの追加

デバイスタイプに基づいて、個別にデバイスを追加できます。追加することができる、使用可能なデバイスタイプは以下のとおりです。

- シャーシ
- Fluid File System (FluidFS)
- iDRAC
- ネットワーク
- ピアストレージ (PS) /EqualLogic
- PowerVault
- サーバ / ハイパーバイザー
- Storage Center (SC) /Compellent

サーバまたはハイパーバイザーの追加

前提条件

- ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。
- デバイスは SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバから到達可能である必要があります。
- デバイスが Microsoft Windows オペレーティングシステムを実行している場合は、デバイスで Windows Management Instrumentation (WMI) サービスが実行されている必要があります。
- デバイスが Linux オペレーティングシステムを実行している場合には、次の要件があります。
 - Secure Shell (SSH) サービスがデバイスで実行されている。
 - SSH パスワード認証が有効化されている (デフォルトで有効)。
 - 解凍パッケージは、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバにインストールされている必要があります。
- デバイスで VMware ESXi、ESX、Oracle Virtual Machine、Citrix XenServer、または Microsoft Hyper-V が実行されている場合 :
 - SSH サービスがデバイスで実行されている。




- デバイスでポート 22 および 443 が開いている必要があります。
- OMSA 通信のために、デバイスでポート 1311 が開いている。
- デバイスがプロキシサーバ経由でインターネットに接続されている場合は、プロキシサーバのファイアウォールで、ポート 161 および 22（Linux を実行しているデバイスを追加する場合）と 135（Windows を実行しているデバイスを追加する場合） および 1311 が開いている必要があります。
- OMSA をデバイスにインストールするための要件を確認します。詳細に関しては、Dell.com/OpenManageManuals で『Dell OpenManage Server Administrator インストールガイド』を参照してください。

このタスクについて

SupportAssist Enterprise はハードウェアの問題を監視し、デルサーバからシステム情報を収集することができます。以下の手順を実行して、Windows または Linux、またはハイパーバイザーを実行しているサーバを追加できます。デバイスの追加中に、デバイスで発生する可能性があるハードウェアの問題を監視するために必要な以下のタスクを自動的に実行することを SupportAssist Enterprise に許可することができます。

- OMSA のインストール / アップグレード - デバイスで発生するハードウェアイベントに対するアラートの生成、またはデバイスからのシステム情報の収集には、OMSA が必要です。
- SNMP の設定 - デバイスから SupportAssist Enterprise にアラートを転送するには、SNMP の設定が必要です。

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. **デバイスの追加** をクリックします。
1つのデバイスを追加または複数のデバイスをインポート ウィザードが表示されます。
3. デバイスタイプ リストから、**サーバ / ハイパーバイザー** を選択します。
4. デバイスの IP アドレスまたはホスト名を適切なフィールドに入力します。
 **メモ:** デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合は、デバイスの IP アドレスを入力できません。
5. 必要に応じて、適切なフィールドにデバイスの名前を入力します。
入力する名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表すために使用されます。名前を入力しない場合、入力した IP アドレスまたはホスト名がそのデバイスを表すために使用されます。
6. SupportAssist Enterprise でデバイスで発生する可能性があるハードウェアの問題を監視する場合は、**監視を有効にする、SNMP の設定、および OMSA のインストール / アップグレード** オプションを選択します。
 **メモ:** 登録が完了した場合、デフォルトで **監視を有効にする、SNMP の設定、および OMSA のインストール / アップグレード** オプションが選択されています。
 **メモ:** SupportAssist の登録が完了していない場合に **監視を有効にする** オプションを選択すると、登録を完了するように求めるメッセージが表示されます。続行するには、**監視を有効にする** オプションをクリアするか、または **登録** をクリックして登録ウィザードを開きます。


SupportAssist がデバイスで発生する可能性があるハードウェアの問題を監視するには、次の依存関係が満たされる必要があります。

- デバイスの SNMP 設定が SNMP トラップ（アラート）を SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバに転送するように設定されている必要があります。
- Dell OpenManage Server Administrator（OMSA）の奨励するバージョンがデバイスにインストールされている必要があります。

これらの依存関係を満たすため、SupportAssist Enterprise は SNMP トラップ（アラート）の転送を設定し、デバイスで自動的に OMSA をインストールまたはアップグレードできます。SupportAssist Enterprise の自動動作を許可する方法：


- デバイスがアラートを転送するように設定するには、**SNMP の設定** オプションが選択されていることを確認します。
- デバイスで OMSA をインストールまたはアップグレードするには、**OMSA のインストール / アップグレード** オプションが選択されていることを確認します。

アラート転送を設定し OMSA をインストールするタスクは、デバイスが正常にデバイスインベントリに追加された後に開始されます。

-  **メモ:** 両方のタスク（アラート転送の設定と OMSA のインストールまたはアップグレード）を手動で実行する場合は、**SNMP の設定と OMSA のインストール / アップグレード** オプションをクリアします。

7. **次へ** をクリックします。
デバイスの資格情報 ページが表示されます。

8. 該当するフィールドにデバイスの管理者またはルートユーザー名とパスワードを入力し、**次へ** をクリックします。

 **メモ:** 入力するユーザー名とパスワードには以下が必要です。

- デバイスのローカル管理者またはドメイン管理者権限、および WMI アクセス（デバイスで Windows オペレーティングシステムが実行されている場合）
- root または sudo ユーザー権限（デバイスが Linux オペレーティングシステムを実行している場合）。sudo ユーザーのユーザー名とパスワードを入力する場合は、その sudo ユーザーが SupportAssist Enterprise 用に設定されていることを確認します。sudo ユーザーの設定については、「[SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権の設定 \(Linux\)](#)」を参照してください。

デバイスが Windows ドメインのメンバーである場合、ユーザー名を [ドメイン \ ユーザー名] フォーマットで入力する必要があります。たとえば、MyDomain\MyUsername となります。ローカルドメインであることを示すために、.\Administrator のようにピリオド [.] を使用することもできます。

Linux ユーザー名の例：root

SupportAssist Enterprise でデバイスが識別されるまで、**デバイスを検出しています** ページが表示されます。

デバイスが正常に検出された場合は、**デバイスグループの割り当て (オプション)** ページが表示されます。それ以外の場合、適切なエラーメッセージが表示されます。


9. 必要に応じて、**他のグループの割り当て** リストから、デバイスを割り当てるデバイスグループを選択します。


デバイスグループを選択しない場合、デバイスは **デフォルト** デバイスグループに割り当てられます。事前定義されたデバイスグループの詳細については、「[事前定義されたデバイスグループ](#)」を参照してください。

10. **終了** をクリックします。



デバイスがデバイスインベントリに追加され、**サマリ** ページが表示されます。


11. **OK** をクリックして、**単一デバイスの追加** ウィザードを閉じます。



 **注意:** デバイスの SNMP が設定されておらず、デバイスに OMSA がインストールされていない場合、SupportAssist Enterprise はデバイスで発生する可能性があるハードウェアの問題を監視できません。

 **メモ:** OMSA のインストールは、CentOS、Oracle Virtual Machine、および Oracle Enterprise Linux を実行しているデバイス上ではサポートされません。これらのデバイスを **デバイスタイプ** で サーバ / ハイパーバイザー として追加したときは、SupportAssist Enterprise では、システム情報を収集してアップロードすることのみ可能です。SupportAssist Enterprise でこれらのデバイスのハードウェアの問題を監視できるようにするには、これらのデバイスを **デバイスタイプ** で iDRAC として選択して追加します。iDRAC の追加に関する詳細については、「[iDRAC の追加](#)」を参照してください。

デバイスが適切なステータスで、デバイスインベントリに追加されます。

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

OMSA のインストールと SNMP の設定が完了すると、デバイスのステータスが  **OK** になります。SNMP の設定または OMSA のインストール中に問題が発生した場合は、**デバイス** ページに適切なステータスが表示されます。

 **メモ:** デバイスに  エラーステータスが表示された場合は、**エラーリンク** をクリックして問題の説明および可能な解決手順を表示します。OMSA のインストールまたは SNMP の設定を再試行するには、**デバイス概要** ペインにある **その他のタスクリスト** を使用することができます。

次の手順

(オプション) iDRAC の詳細を使用して SupportAssist Enterprise でサーバを追加することもできます。このシナリオでは、SupportAssist Enterprise は、オペレーティングシステムと iDRAC の両方からのシステム情報のコレクションとアラートとを自動的に相関させます。iDRAC を追加する手順については、「[iDRAC の追加](#)」を参照してください。SupportAssist Enterprise がデバイス情報を相関させる方法の詳細については、「[デバイスの関連付け](#)」を参照してください。

デバイスが **ステージング** グループに追加されたことを示すメッセージが表示された場合：

1. デバイスを追加するための前提条件がすべて満たされていることを確認します。

2. デバイスを再検証します。「[デバイスの再検証](#)」を参照してください。

関連するリンク

[単一デバイスの追加](#)

iDRAC の追加





前提条件

- ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。
- デバイスは第 12 または 13 世代の Dell PowerEdge サーバ (iDRAC7 または iDRAC8) である必要があります。PowerEdge サーバ世代の特定方法については、「[PowerEdge サーバ世代の特定](#)」を参照してください。
- デバイスは SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバから到達可能である必要があります。
- デバイスがプロキシサーバ経由でインターネットに接続されている場合は、ポート 161 および 443 がプロキシサーバのファイアウォールで開いている必要があります。
- iDRAC に Enterprise または Express ライセンスがインストールされている必要があります。Enterprise または Express ライセンスの購入とインストールについては、[Dell.com/idracmanuals](#) で『iDRAC User's Guide』(iDRAC ユーザーズガイド) にある「ライセンスの管理」の項を参照してください。

このタスクについて



SupportAssist Enterprise はハードウェアの問題を監視し、Dell サーバからシステム情報を収集することができます。次の手順を実行して、第 12 世代および第 13 世代の Dell PowerEdge サーバを追加することができます。デバイスの追加中に、SupportAssist Enterprise にデバイスの SNMP を自動的に設定することを許可できます。SNMP の設定は、デバイスから SupportAssist Enterprise にアラートを転送するために必要です。



手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
 2. **デバイスの追加** をクリックします。
1つのデバイスを追加または複数のデバイスをインポート ウィザードが表示されます。
 3. **デバイスタイプ** リストから、**iDRAC** を選択します。
 4. デバイスの IP アドレスまたはホスト名を適切なフィールドに入力します。
 **メモ:** デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合は、デバイスの IP アドレスを入力できません。
 5. 必要に応じて、適切なフィールドにデバイスの名前を入力します。
入力する名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表すために使用されます。名前を入力しない場合、入力した IP アドレスまたはホスト名がそのデバイスを表すために使用されます。
 6. SupportAssist Enterprise でデバイスで発生する可能性があるハードウェアの問題を監視する場合は、**監視を有効にする** および **SNMP の設定** オプションを選択します。
 **メモ:** 登録が完了した場合、デフォルトで **監視を有効にする** と **SNMP の設定** オプションが選択されています。
 **メモ:** SupportAssist の登録が完了していない場合に **監視を有効にする** オプションを選択すると、登録を完了するように求めるメッセージが表示されます。続行するには、**監視を有効にする** オプションをクリアするか、または **登録** をクリックして登録ウィザードを開きます。
- SupportAssist Enterprise がデバイスで発生する可能性があるハードウェアの問題を監視するには、デバイスは SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバに SNMP トラップ (アラート) を転送するように設定されている必要があります。この要件を満たすために、SupportAssist Enterprise は SNMP トラップ (アラート) 転送を自動的に設定できます。アラートを転送するように SupportAssist Enterprise が自動的にデバイスを設定することを許可するには、**SNMP の設定** オプションが選択されていることを確認します。アラート転送を設定するタスクは、デバイスが正常にデバイスインベントリに追加された後に開始されます。
-  **メモ:** アラートの転送を手動で設定する場合は、**SNMP の設定** オプションをクリアします。
7. **次へ** をクリックします。
デバイスの資格情報 ページが表示されます。

- 該当するフィールドに iDRAC 管理者ユーザー名とパスワードを入力し、**次へ** をクリックします。
SupportAssist Enterprise でデバイスが識別されるまで、**デバイスを検出しています** ページが表示されます。
デバイスが正常に検出された場合は、**デバイスグループの割り当て (オプション)** ページが表示されます。それ以外の場合、適切なエラーメッセージが表示されます。
- 必要に応じて、**他のグループの割り当て** リストから、デバイスを割り当てるデバイスグループを選択します。
デバイスグループを選択しない場合、デバイスは **デフォルト** デバイスグループに割り当てられます。事前定義されたデバイスグループの詳細については、「[事前定義されたデバイスグループ](#)」を参照してください。
- 終了** をクリックします。
デバイスがデバイスインベントリに追加され、**サマリ** ページが表示されます。
- OK** をクリックして、**単一デバイスの追加** ウィザードを閉じます。

 **注意:** デバイスの SNMP の設定で SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバに SNMP トラップ (アラート) を転送するように設定されていない場合、SupportAssist Enterprise はデバイスで発生する可能性があるハードウェアの問題を監視できません。

デバイスは、適切なステータスでデバイスインベントリに追加されます。SupportAssist Enterprise が SNMP 設定を構成しているとき、デバイスには  **SNMP 設定** ステータスが表示されます。SNMP の設定の構成が完了した後で、デバイスのステータスは  **OK** になります。SNMP の設定中に問題が発生した場合は、**デバイス** ページに適切なステータスが表示されます。

 **メモ:** デバイスに  エラーステータスが表示された場合は、**エラーリンク** をクリックして問題の説明および可能な解決手順を表示します。SNMP の設定を再試行するには、**デバイス概要** ペインにある **その他のタスク** リストを使用することができます。

次の手順

(オプション) オペレーティングシステムの詳細を使用して SupportAssist Enterprise でサーバを追加することもできます。このシナリオでは、SupportAssist Enterprise は、アラートとオペレーティングシステムおよび iDRAC の両方からのシステム情報のコレクションを自動的に関連させます。サーバを追加する手順については、「[サーバまたはハイパーバイザーの追加](#)」を参照してください。SupportAssist Enterprise がデバイス情報を関連させる方法の詳細については、「[デバイスの関連付け](#)」を参照してください。

デバイスが **ステージング** グループに追加されたことを示すメッセージが表示された場合 :

- デバイスを追加するための前提条件がすべて満たされていることを確認します。
- デバイスを再検証します。「[デバイスの再検証](#)」を参照してください。

関連するリンク

[単一デバイスの追加](#)

シャーシの追加

前提条件

- ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。
- デバイスは SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバから到達可能である必要があります。
- デバイスでポート 22 が開いている必要があります。
- Secure Shell (SSH) サービスがデバイスで実行されている。

このタスクについて

SupportAssist Enterprise はハードウェアの問題を監視し、Dell シャーシからデータを収集することができます。SupportAssist Enterprise に追加できるシャーシは次のとおりです。

- Dell PowerEdge FX2/FX2s
- Dell PowerEdge VRTX
- Dell PowerEdge M1000e

手順


- デバイス** をクリックします。

デバイス ページが表示されます。

2. **デバイスの追加** をクリックします。


1つのデバイスを追加または複数のデバイスをインポート ウィザードが表示されます。


3. デバイスタイプ リストから、**シャーシ** を選択します。
4. デバイスの IP アドレスまたはホスト名を適切なフィールドに入力します。

 **メモ:** デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合は、デバイスの IP アドレスを入力できません。

5. 必要に応じて、適切なフィールドにデバイスの名前を入力します。
入力する名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表すために使用されます。名前を入力しない場合、入力した IP アドレスまたはホスト名がそのデバイスを表すために使用されます。
6. SupportAssist Enterprise でデバイスで発生する可能性があるハードウェアの問題を監視する場合は、**監視を有効にする** オプションを選択します。

 **メモ:** 登録が完了した場合、デフォルトで **監視を有効にする** オプションが選択されています。

 **メモ:** SupportAssist の登録が完了していない場合に **監視を有効にする** オプションを選択すると、登録を完了するように求めるメッセージが表示されます。続行するには、**監視を有効にする** オプションをクリアするか、または **登録** をクリックして登録ウィザードを開きます。

 **メモ:** デバイスが SNMP トラップ (アラート) を SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバに転送するように設定されている場合、SupportAssist Enterprise はそのデバイスで発生する可能性があるハードウェアの問題のみを監視できません。シャーシでアラートの転送を設定する手順については、「[ウェブインタフェースを使用したシャーシのアラート送信先の手動設定](#)」を参照してください。

7. **次へ** をクリックします。

デバイスの資格情報 ページが表示されます。

8. 該当するフィールドにシャーシ管理者ユーザー名とパスワードを入力し、**次へ** をクリックします。

SupportAssist Enterprise でデバイスが識別されるまで、**デバイスを検出しています** ページが表示されます。

デバイスが正常に検出された場合は、**デバイスグループの割り当て (オプション)** ページが表示されます。それ以外の場合、適切なエラーメッセージが表示されます。

9. 必要に応じて、**他のグループの割り当て** リストから、デバイスを割り当てるデバイスグループを選択します。


デバイスグループを選択しない場合、デバイスは **デフォルト** デバイスグループに割り当てられます。事前定義されたデバイスグループの詳細については、「[事前定義されたデバイスグループ](#)」を参照してください。

10. **終了** をクリックします。

デバイスがデバイスインベントリに追加され、**サマリ** ページが表示されます。

11. **OK** をクリックして、**単一デバイスの追加** ウィザードを閉じます。

次の手順

 **注意:** デバイスがアラートを転送するように設定されていない場合、SupportAssist Enterprise はデバイスで発生する可能性があるハードウェアの問題を検知できません。

デバイスで発生する可能性があるハードウェアの問題の監視に関してのみの場合 — デバイスが SNMP トラップ (アラート) を SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバに転送するように設定されていることを確認します。アラートの転送を設定する手順については、「[ウェブインタフェースを使用したシャーシのアラート送信先の手動設定](#)」を参照してください。

デバイスが **ステージング** グループに追加されたことを示すメッセージが表示された場合 :

1. デバイスを追加するための前提条件がすべて満たされていることを確認します。
2. デバイスを再検証します。「[デバイスの再検証](#)」を参照してください。

関連するリンク

[単一デバイスの追加](#)

Dell Networking デバイスの追加

前提条件





- ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。
- デバイスは SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバから到達可能である必要があります。
- デバイスでポート 22 または 161 が開いている必要があります。
- セキュアシェル (SSH) および SNMP サービスがデバイスで実行されている必要があります。

このタスクについて

SupportAssist Enterprise はハードウェアの問題を監視し、Dell Networking デバイスからデータを収集することができます。SupportAssist Enterprise に追加できるネットワークデバイスは次のとおりです。

- Dell PowerConnect
- Dell Force10
- Dell Networking
- Dell X-Series スイッチ
- Dell ワイヤレスコントローラモビリティシリーズ

手順


1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. **デバイスの追加** をクリックします。
1つのデバイスを追加または複数のデバイスをインポート ウィザードが表示されます。
3. **デバイスタイプ** リストから、**ネットワーキング** を選択します。
4. デバイスの IP アドレスまたはホスト名を適切なフィールドに入力します。
 **メモ:** デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合は、デバイスの IP アドレスを入力できません。
5. 必要に応じて、適切なフィールドにデバイスの名前を入力します。
入力する名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表すために使用されます。名前を入力しない場合、入力した IP アドレスまたはホスト名がそのデバイスを表すために使用されます。
6. SupportAssist Enterprise でデバイスの正常性状態を監視する場合、**監視を有効にする** オプションを選択します。
 **メモ:** 登録が完了した場合、デフォルトで **監視を有効にする** オプションが選択されています。
 **メモ:** SupportAssist の登録が完了していない場合に **監視を有効にする** オプションを選択すると、登録を完了するように求めるメッセージが表示されます。続行するには、**監視を有効にする** オプションをクリアするか、または **登録** をクリックして登録ウィザードを開きます。
 **メモ:** SupportAssist Enterprise は、デバイスの SNMP 設定が SNMP トラップ (アラート) を SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバに転送するように設定されている場合のみ、デバイスの正常性状態を監視できます。アラートの転送を設定する手順については、「[ネットワークデバイスのアラート送信先の手動設定](#)」を参照してください。
7. **次へ** をクリックします。
デバイスの資格情報 ページが表示されます。
8. 該当するフィールドにデバイスのユーザー名、パスワード、イネーブルパスワード、およびコミュニティ文字列を入力し、**次へ** をクリックします。
SupportAssist Enterprise でデバイスが識別されるまで、**デバイスを検出しています** ページが表示されます。
デバイスが正常に検出された場合は、**デバイスグループの割り当て (オプション)** ページが表示されます。それ以外の場合、適切なエラーメッセージが表示されます。
9. 必要に応じて、**他のグループの割り当て** リストから、デバイスを割り当てるデバイスグループを選択します。
デバイスグループを選択しない場合、デバイスは **デフォルト** デバイスグループに割り当てられます。事前定義されたデバイスグループの詳細については、「[事前定義されたデバイスグループ](#)」を参照してください。

10. **終了** をクリックします。

デバイスがデバイスインベントリに追加され、**サマリ** ページが表示されます。

11. **OK** をクリックして、**単一デバイスの追加** ウィザードを閉じます。

次の手順

 **注意:** デバイスがアラートを転送するように設定されていない場合、SupportAssist Enterprise はデバイスで発生する可能性があるハードウェアの問題を検知できません。

デバイスで発生する可能性があるハードウェアの問題の監視に関してのみ — デバイスが SNMP トラップ (アラート) を SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバに転送するように設定されていることを確認します。アラートの転送を設定する手順については、「[ネットワークデバイスのアラート送信先の手動設定](#)」を参照してください。

デバイスが **ステージング** グループに追加されたことを示すメッセージが表示された場合：

1. デバイスを追加するための前提条件がすべて満たされていることを確認します。
2. デバイスを再検証します。「[デバイスの再検証](#)」を参照してください。

関連するリンク

[単一デバイスの追加](#)

PowerVault MD シリーズストレージアレイの追加


前提条件

- ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。
- デバイスは SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバから到達可能である必要があります。
- デバイスでポート 2463 が開いている必要があります。

このタスクについて

SupportAssist Enterprise は、PowerVault MD Series ストレージアレイからデータ収集のみを行うことができます。PowerVault デバイスを追加すると、オンデマンドおよび展開後のデータを収集することはできます。PowerVault MD Series ストレージアレイを追加するには、次の手順を実行します。

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. **デバイスの追加** をクリックします。
1つのデバイスを追加または複数のデバイスをインポート ウィザードが表示されます。
3. **デバイスタイプ** リストから、**PowerVault** を選択します。
4. デバイスの IP アドレスまたはホスト名を適切なフィールドに入力します。
 **メモ:** デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合は、デバイスの IP アドレスを入力できません。
5. 必要に応じて、適切なフィールドにデバイスの名前を入力します。
入力する名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表すために使用されます。名前を入力しない場合、入力した IP アドレスまたはホスト名がそのデバイスを表すために使用されます。
6. **次へ** をクリックします。
SupportAssist Enterprise でデバイスが識別されるまで、**デバイスを検出しています** ページが表示されます。
デバイスが正常に検出された場合は、**デバイスグループの割り当て (オプション)** ページが表示されます。それ以外の場合、適切なエラーメッセージが表示されます。
7. 必要に応じて、**他のグループの割り当て** リストから、デバイスを割り当てるデバイスグループを選択します。
デバイスグループを選択しない場合、デバイスは **デフォルト** デバイスグループに割り当てられます。事前定義されたデバイスグループの詳細については、「[事前定義されたデバイスグループ](#)」を参照してください。
8. **終了** をクリックします。
デバイスがデバイスインベントリに追加され、**サマリ** ページが表示されます。

9. **OK** をクリックして、**単一デバイスの追加** ウィザードを閉じます。

次の手順

デバイスが **ステージング** グループに追加されたことを示すメッセージが表示された場合：

1. デバイスを追加するための前提条件がすべて満たされていることを確認します。
2. デバイスを再検証します。「[デバイスの再検証](#)」を参照してください。

関連するリンク

[単一デバイスの追加](#)

Dell Equallogic PS シリーズストレージレイの追加

前提条件

- ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。
- デバイスは SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバから到達可能である必要があります。
- デバイスでポート 21、22、および 161 が開いている必要があります。
- Secure Shell (SSH) および SNMP サービスがデバイスで実行されている必要があります。

このタスクについて

SupportAssist Enterprise は、EqualLogic PS Series ストレージレイからデータ収集のみを行うことができます。Dell EqualLogic デバイスを追加すると、オンデマンドおよび展開後のデータを収集できるようになります。EqualLogic PS Series ストレージレイを追加するには、次の手順を実行します。

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. **デバイスの追加** をクリックします。
1つのデバイスを追加または複数のデバイスをインポート ウィザードが表示されます。
3. **デバイスタイプ** リストから、**ピアシトレージ (PS) /EqualLogic** を選択します。
4. EqualLogic グループの IP アドレスまたはホスト名を適切なフィールドに入力します。
5. 必要に応じて、適切なフィールドにデバイスの名前を入力します。
入力する名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表すために使用されます。名前を入力しない場合、入力した IP アドレスまたはホスト名がそのデバイスを表すために使用されます。
6. **次へ** をクリックします。
デバイスの資格情報 ページが表示されます。
7. 該当するフィールドに EqualLogic グループのユーザー名、パスワード、およびコミュニティ文字列を入力し、**次へ** をクリックします。
SupportAssist Enterprise でデバイスが識別されるまで、**デバイスを検出しています** ページが表示されます。
デバイスが正常に検出された場合は、**デバイスグループの割り当て (オプション)** ページが表示されます。それ以外の場合、適切なエラーメッセージが表示されます。
8. 必要に応じて、**他のグループの割り当て** リストから、デバイスを割り当てるデバイスグループを選択します。
デバイスグループを選択しない場合、デバイスは **デフォルト** デバイスグループに割り当てられます。事前定義されたデバイスグループの詳細については、「[事前定義されたデバイスグループ](#)」を参照してください。
9. **終了** をクリックします。
デバイスがデバイスインベントリに追加され、**サマリ** ページが表示されます。
10. **OK** をクリックして、**単一デバイスの追加** ウィザードを閉じます。

次の手順

デバイスが **ステージング** グループに追加されたことを示すメッセージが表示された場合：

1. デバイスを追加するための前提条件がすべて満たされていることを確認します。
2. デバイスを再検証します。「[デバイスの再検証](#)」を参照してください。

関連するリンク

[単一デバイスの追加](#)

Dell Compellent SC シリーズストレージソリューションの追加


前提条件

- ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。
- デバイスは SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバから到達可能である必要があります。
- デバイスでポート 443 が開いている必要があります。
- REST サービスがデバイスで実行されている必要があります。
- システム情報の収集のため、Dell Compellent Enterprise Manager アプリケーションで SupportAssist を有効にする必要があります。

このタスクについて

SupportAssist Enterprise は、Dell Compellent SC Series のストレージソリューションからのデータのみを収集できます。Dell Compellent デバイスを追加することで、オンデマンドおよび展開後のデータを収集することはできます。次の手順を実行して、Dell Compellent SC Series ストレージソリューションを追加します。

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. **デバイスの追加** をクリックします。
1つのデバイスを追加または複数のデバイスをインポート ウィザードが表示されます。
3. **デバイスタイプ** リストから、**Storage Center (SC) /Compellent** を選択します。
4. デバイスの IP アドレスまたはホスト名を適切なフィールドに入力します。
 **メモ:** デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合は、デバイスの IP アドレスを入力できません。
5. 必要に応じて、適切なフィールドにデバイスの名前を入力します。
入力する名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表すために使用されます。名前を入力しない場合、入力した IP アドレスまたはホスト名がそのデバイスを表すために使用されます。
6. **次へ** をクリックします。
デバイスの資格情報 ページが表示されます。
7. 該当するフィールドにデバイスのユーザー名とパスワードを入力し、**次へ** をクリックします。
SupportAssist Enterprise でデバイスが識別されるまで、**デバイスを検出しています** ページが表示されます。
デバイスが正常に検出された場合は、**デバイスグループの割り当て (オプション)** ページが表示されます。それ以外の場合、適切なエラーメッセージが表示されます。
8. 必要に応じて、**他のグループの割り当て** リストから、デバイスを割り当てるデバイスグループを選択します。
デバイスグループを選択しない場合、デバイスは **デフォルト** デバイスグループに割り当てられます。事前定義されたデバイスグループの詳細については、「[事前定義されたデバイスグループ](#)」を参照してください。
9. **終了** をクリックします。
デバイスがデバイスインベントリに追加され、**サマリ** ページが表示されます。
10. **OK** をクリックして、**単一デバイスの追加** ウィザードを閉じます。

次の手順

デバイスが **ステー징** グループに追加されたことを示すメッセージが表示された場合：

1. デバイスを追加するための前提条件がすべて満たされていることを確認します。
2. デバイスを再検証します。「[デバイスの再検証](#)」を参照してください。

関連するリンク

[単一デバイスの追加](#)

Dell Fluid File System (FluidFS) NAS デバイスの追加

前提条件


- ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。
- デバイスは SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバから到達可能である必要があります。
- デバイスでポート 22 および 44421 が開いている必要があります。
- Secure Shell (SSH) サービスがデバイスで実行されている。

このタスクについて

SupportAssist Enterprise は、Dell Fluid File System (FluidFS) ネットワーク接続ストレージ (NAS) からデータ収集のみを行うことができます。FluidFS NAS デバイスを追加すると、オンデマンドおよび展開後のデータを収集できるようになります。FluidFS NAS デバイスを追加するには、次の手順を実行します。追加できる FluidFS NAS デバイスは次のとおりです。

- Dell Compellent
- Dell EqualLogic
- Dell PowerVault

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. **デバイスの追加** をクリックします。
1つのデバイスを追加または複数のデバイスをインポート ウィザードが表示されます。
3. デバイスタイプ リストから、**Fluid File System (FluidFS)** を選択します。
4. デバイスの IP アドレスまたはホスト名を適切なフィールドに入力します。
 **メモ:** デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合は、デバイスの IP アドレスを入力できません。
5. 必要に応じて、適切なフィールドにデバイスの名前を入力します。
入力する名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表すために使用されます。名前を入力しない場合、入力した IP アドレスまたはホスト名がそのデバイスを表すために使用されます。
6. **次へ** をクリックします。
デバイスの資格情報 ページが表示されます。
7. 該当するフィールドにデバイスのユーザー名とパスワードを入力し、**次へ** をクリックします。
SupportAssist Enterprise でデバイスが識別されるまで、**デバイスを検出しています** ページが表示されます。
デバイスが正常に検出された場合は、**デバイスグループの割り当て (オプション)** ページが表示されます。それ以外の場合、適切なエラーメッセージが表示されます。
8. 必要に応じて、**他のグループの割り当て** リストから、デバイスを割り当てるデバイスグループを選択します。
デバイスグループを選択しない場合、デバイスは **デフォルト** デバイスグループに割り当てられます。事前定義されたデバイスグループの詳細については、「[事前定義されたデバイスグループ](#)」を参照してください。
9. **終了** をクリックします。
デバイスがデバイスインベントリに追加され、**サマリ** ページが表示されます。
10. **OK** をクリックして、**単一デバイスの追加** ウィザードを閉じます。

次の手順

デバイスが **ステー징** グループに追加されたことを示すメッセージが表示された場合：

1. デバイスを追加するための前提条件がすべて満たされていることを確認します。
2. デバイスを再検証します。「[デバイスの再検証](#)」を参照してください。

関連するリンク

[単一デバイスの追加](#)

複製によるデバイスの追加


前提条件

- ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。
- デバイスは SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバから到達可能である必要があります。
- 必要なネットワークポートがデバイスで開いている必要があります。リモートデバイスのネットワークポート要件については、「[ネットワーク要件](#)」を参照してください。

このタスクについて

複製 機能を使用して、すでに追加されているデバイスと同じタイプのデバイスをすばやく追加できます。たとえば、リモートサーバをすでに追加している場合は、そのサーバを選択して、**複製** をクリックすると、別のリモートサーバの追加が開始されます。

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. 追加するデバイスと同じタイプのデバイスを選択します。
デバイス ページの右側に デバイス概要 ペインが表示されます。
3. **複製** をクリックします。
デバイスの複製 ウィザードが表示されます。
4. デバイスの IP アドレスまたはホスト名を適切なフィールドに入力します。
 **メモ:** デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合は、デバイスの IP アドレスを入力できません。
5. 必要に応じて、適切なフィールドにデバイスの名前を入力します。
入力する名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表すために使用されます。名前を入力しない場合、入力した IP アドレスまたはホスト名がそのデバイスを表すために使用されます。
6. デバイスのタイプと要件に応じて、利用できるオプションを選択またはクリアして、**次へ** をクリックします。
デバイスの資格情報 ページが表示されます。
7. デバイスの資格情報を入力し、**次へ** をクリックします。
SupportAssist でデバイスが識別されるまで、**デバイスを検出しています** ページが表示されます。
デバイスが正常に検出された場合は、**デバイスのオプション** ページが表示されます。それ以外の場合、適切なエラーメッセージが表示されます。
8. 必要に応じて、**他のグループの割り当て** リストから、デバイスを割り当てるデバイスグループを選択します。
デバイスグループを選択しない場合、デバイスは **デフォルト** デバイスグループに割り当てられます。事前定義されたデバイスグループの詳細については、「[事前定義されたデバイスグループ](#)」を参照してください。
9. **終了** をクリックします。
デバイスがデバイスインベントリに追加され、**サマリ** ページが表示されます。
10. OK をクリックして、**デバイスの複製** ウィザードを閉じます。

次の手順

デバイスが **ステージング** グループに追加されたことを示すメッセージが表示された場合：

1. デバイスを追加するための前提条件がすべて満たされていることを確認します。
2. デバイスを再検証します。「[デバイスの再検証](#)」を参照してください。


Importing multiple devices (複数のデバイスのインポート)

前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

このタスクについて

指定されたフォーマットでのデバイスの詳細を含む .csv ファイルを使用して、複数のデバイスをインポートすることができます。

 **メモ:** csv ファイルを使用してインポートできるデバイスの最大数は 300 台です。

手順

1. **デバイス** をクリックします。

デバイス ページが表示されます。

2. **デバイスの追加** をクリックします。

1つのデバイスを追加または複数のデバイスをインポートウィザードが表示されます。

3. **複数のデバイス** をクリックします。

4. **.csv テンプレートのダウンロード** をクリックして、.csv ファイルを保存します。

5. .csv テンプレートを開いて、デバイスの詳細をアップデートします。

デバイスの詳細が記載されている .csv ファイルの例は次のとおりです。

```
Device Type,IP/Hostname,Display Name,Username,Password,Enable Password,Community String,Auto SNMP Config(Yes/No),Auto Push OMSA(Yes/No),Compellent UserName,Compellent Password
Server/hypervisor,10.14.17.14,ServerA.com,Onyx,ak,,,yes,yes,,
Server/hypervisor,10.14.19.28,Rhel,root,Dell_123$,,,,yes,yes,,
PowerVault,10.14.16.65,PowerVault1,,,,,yes,yes,,
chassis,10.14.100.22,Enclosure,root,calvin,,,yes,yes,,
PeerStorage (PS) / Equallogic,10.94.101.236,compellent,root,admin@321,,public,yes,yes,,
Networking,10.14.26.23,Networking1,Admin,$tores1,$tores1,public,yes,yes,,
iDRAC,10.14.28.18,iDRAC11,root,calvin,,,yes,yes,,
iDRAC,10.14.217.205,,root,calvin,,,yes,yes,,
iDRAC,10.14.217.1,,root,calvin,,,yes,yes,,
```

6. **参照** をクリックします。

アップロードするファイルの選択 ウィンドウが表示されます。

7. .csv ファイルを含むフォルダに移動し、.csv ファイルを選択して、**開く** をクリックします。

8. SupportAssist Enterprise でデバイスの正常性状態を監視する場合、**監視を有効にする** オプションが選択されていることを確認します。

9. **次へ** をクリックします。

デバイスのインポート ウィンドウが表示されます。

デバイスのインポート操作が進行中に **キャンセル** をクリックした場合は、次のようになります。

- インポート操作は、確認後に停止します。
- インポート済みのデバイスは、**デフォルト** または **ステー징** グループに保持されます。
- 検出がすでに開始されているデバイスのインポート操作は続行されます。
- 初期の識別が不完全なデバイスは破棄されます。

.csv ファイルは使用して、1つ、または複数のドメインのメンバーであるデバイスをインポート中、SupportAssist Enterprise が、特定のドメインのデバイスのうち 2 台の資格情報が正しくないことを検知した場合、そのドメイン内の他のデバイスのインポート操作は一時停止されます。インポート操作は、認証の失敗を繰り返したためのドメインアカウントの自動ロックアウトを防止するために、一時停止されます。.csv ファイルに含まれる他のドメインのデバイスについては、インポート処理は正常に続行されます。特定のドメインのデバイスに対するインポート処理が一時停止されている場合、次のいずれかを実行できます。

- **キャンセル** をクリックして、インポート操作を停止します。デバイスの資格情報を確認してアップデートした後、再度 .csv ファイルのインポートを再試行することができます。
- **再開** をクリックして、そのドメインのメンバーであるその他のデバイスのインポートを続行します。



注意: .csv ファイル内のその他のデバイスが同じ資格情報を使用している場合、インポート操作を再開すると、ドメインアカウントのロックアウトが生じる可能性があります。

10. **閉じる** をクリックします。

デバイス ページの右側に **デバイスのインポート** ベインが表示されます。デバイスのインポート動作の結果は次のようになります。

- 正常にインポートされたデバイスは、デバイスインベントリに追加されます。

- 識別されたが、特定の前提条件を満たさなかったデバイスは、**ステージング** グループに追加されます。**ステージング** グループの詳細については、「[事前定義されたデバイスグループ](#)」を参照してください。
- 識別されなかったデバイスは、故障したデバイスとして通知されます。

次の手順

- デバイスインベントリに正常に追加されたデバイスの場合：
 - デバイスがエラーステータスを表示しているかどうかを確認します。エラーステータスが表示されている場合は、エラーステータスをクリックして、エラーの詳細な説明および考えられる解決策を表示します。
 - SupportAssist Enterprise によるそれらのデバイスの監視を有効にするために必要となる可能性がある、追加のタスクを実行する必要がある場合もあります。SupportAssist Enterprise にそのデバイスの監視を許可するには、監視を有効にして、デバイスの SNMP が設定されていることを確認します。監視を有効にする手順については、「[デバイスの監視の有効化または無効化](#)」を参照してください。デバイスの SNMP を設定する手順については、「[SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定](#)」および「[SNMP の手動設定](#)」を参照してください。
- **ステージング** グループに追加されたデバイスの場合：
 - デバイスが iDRAC の場合、iDRAC Enterprise ライセンスがインストールされていることを確認します。iDRAC Enterprise ライセンスの購入とインストールについては、[Dell.com/idracmanuals](#) で『*iDRAC User's Guide*』（iDRAC ユーザーズガイド）を参照してください。
 - デバイスが Compellent ストレージアレイの場合は、Dell Compellent Enterprise Manager アプリケーションで SupportAssist が有効になっていることを確認します。Enterprise Manager で SupportAssist を有効にする方法については、[Dell.com/storagemanuals](#) にある『*Dell Enterprise Manager Administrator's Guide*』（Dell Enterprise Manager 管理者ガイド）を参照してください。
 - デバイスを追加するための前提条件がすべて満たされていることを確認します。デバイスを追加するための前提条件については、各デバイスタイプの追加手順書の「前提条件」のセクションを参照してください。「[単一デバイスの追加](#)」を参照してください。
 - 各デバイスを再検証します。「[デバイスを再検証する](#)」を参照してください。
- 故障したデバイスとして通知されたデバイスの場合：
 - a. デバイスの詳細をエクスポートして、問題の説明および考えられる解決策を表示します。「[インポートされなかったデバイスの詳細のエクスポート](#)」を参照してください。
 - b. .csv ファイルのデバイスの詳細をアップデートして、デバイスをもう一度インポートしてみます。

関連するリンク

[複数のデバイスのインポート](#)

インポートされなかったデバイスの詳細のエクスポート

このタスクについて

インポートされなかったデバイスの詳細を .csv ファイルとしてエクスポートすることができます。エクスポートしたファイルには、デバイスの詳細、問題の説明、および考えられる解決策が含まれます。

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. **デバイスのインポート** ペインで、**故障したデバイスリストの保存** をクリックします。
名前を付けて保存 ウィンドウが表示されます。
3. ファイルを保存する場所に移動して、**保存** をクリックします。

次の手順

エクスポートされた .csv ファイルを開きます。**ステータス** 行にはエラーコード、問題の説明および考えられる解決策が表示されます。

デバイスの再検証

前提条件

- 再検証するデバイスは、**ステージング** グループにある必要があります。
- デバイスが iDRAC の場合、iDRAC Enterprise ライセンスがインストールされていることを確認します。iDRAC Enterprise ライセンスの購入とインストールについては、[Dell.com/idracmanuals](#) で『*iDRAC User's Guide*』（iDRAC ユーザーズガイド）を参照してください。

- デバイスが Compellent ストレージアレイの場合は、Dell Compellent Enterprise Manager アプリケーションで SupportAssist が有効になっていることを確認します。Enterprise Manager で SupportAssist を有効にする方法については、Dell.com/storagemanuals にある『Dell Enterprise Manager Administrator's Guide』（Dell Enterprise Manager 管理者ガイド）を参照してください。

このタスクについて

デバイスを再検証すると、**ステージング** グループに存在するデバイスが SupportAssist Enterprise 機能を有効にするための要件を満たしているかどうかを確認できます。

手順

1. **デバイス** をクリックします。

デバイス ページが表示されます。

2. **絞り込みの条件** ペインで、**ステージング** を選択します。

ステージング グループのデバイスが表示されます。

3. 再検証するデバイスを選択します。

デバイス ページの右側に **デバイス概要** ペインが表示されます。

4. **再検証** をクリックします。

SupportAssist Enterprise がデバイスを識別し、SupportAssist Enterprise 機能を有効にするためのすべての要件が満たされているかどうかを検証します。再検証に成功した場合は、デバイスが**デフォルト** グループに移動されます。

ケースとデバイスの表示

Dell EMC SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェースには、追加されたデバイスとそれらのデバイスに対して開かれているサポートケースが表示されます。デバイス ページでは、コレクションの表示、監視の有効化または無効化など、さまざまなデバイス固有の動作を実行できます。ケース ページでは、SupportAssist Enterprise によって開かれたケースを管理できます。

メモ: SupportAssist Enterprise 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デルによって定義された条件と一致した場合のみです。

すべてのサポートケースの表示

メモ: オープンケースのリストは、SupportAssist の登録が完了した場合にのみ表示されます。

監視対象デバイスに存在するサポートケースを表示するには、ケース をクリックします。プログレスインジケータが ケース ページに表示され、SupportAssist Enterprise が未解決のサポートケースのキャッシュをアップデート中であることを示す場合があります。

メモ: デフォルトで、ケースリストはデバイス名またはデバイスの IP アドレスごとにグループ化されます。グループヘッダーに表示される最終更新日時は、ケース情報がデルから取得された前回の日時を示します。

SupportAssist Enterprise がインターネット経由でデル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すると、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使用可能になります。サポートケース情報は、次の状況下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** リンクをクリックしたとき。
- ケース ページが開いており、ウェブブラウザウィンドウをリフレッシュしたとき。

SupportAssist Enterprise が未解決のサポートケースのアップデートを完了すると、ケース ページに現在のサポートケースが表示されます。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、「[ケースページ](#)」を参照してください。

ケース管理オプション

ケース ページには、SupportAssist Enterprise によって自動的に開かれたサポートケースを管理するために使用できるオプションがあります。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デルのテクニカルサポートに要求できます。

- 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
- サポートケースに関連するアクティビティを再開
- サポートケースのクローズ

メモ: ケース管理オプションは、SupportAssist Enterprise によって自動的に開かれたサポートケースにのみ適用されます。

ケースアクティビティを 24 時間一時停止する要求


前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。




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 時間停止するよう Dell テクニカルサポートに要求できます。たとえば次のようなシナリオで、あるサポートケースについてアクティビティを一時停止するよう、Dell テクニカルサポートに要求する場合があります。

- Dell テクニカルサポートのサポートを受けず、問題を解決したい場合
- 計画されたメンテナンスアクティビティ中に、デルからサポートケースに関連する通知の受信を希望しない場合

 **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 Dell テクニカルサポートに要求できます。

手順

1. ケース をクリックします。
ケース ページが表示されます。
2. 絞り込みの条件 ペインの、ソースタイプ¹ リストで、SupportAssist を選択します。
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。
3. 一時停止するサポートケースを選択します。
 **メモ:** Case Options (ケースオプション) リストは、選択したサポートケースが SupportAssist によって開かれた場合のみ有効になります。
 **メモ:** 動作を 24 時間一時停止 オプションは、選択されたサポートケースの通知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。
4. ケースオプション リストから、動作を 24 時間一時停止 を選択します。
通知を 24 時間一時停止 ウィンドウが表示されます。
5. (オプション) 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。
6. OK をクリックします。
ケースをアップデートしています というメッセージが表示されます。ケースが正常に更新されると、ケースステータス メッセージが表示されません。
7. OK をクリックします。
サポートケースは 一時停止 ステータスを表示します。
 **メモ:** SupportAssist Enterprise が要求を処理できない場合、該当するエラーメッセージが表示されます。このようなシナリオでは、ケース作成テストを実行してデルへの接続を検証できます。その後、操作を再試行します。

関連するリンク

[ケース作成機能のテスト](#)

サポートアクティビティの再開の要求



前提条件


ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

このタスクについて

以前に、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していた場合、サポートケースのアクティビティを再開するよう Dell テクニカルサポートに要求できます。

手順

1. ケース をクリックします。
ケース ページが表示されます。
2. 絞り込みの条件 ペインの、ソースタイプ¹ リストで、SupportAssist を選択します。
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。
3. 再開するサポートケースを選択します。
 **メモ:** ケースオプション リストは、選択したサポートケースが SupportAssist によって開かれた場合のみ有効になります。
 **メモ:** 動作を再開 オプションは、選択されたサポートケースの通知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。
4. ケースオプション リストから 動作を再開 を選択します。
動作を再開 ウィンドウが表示されます。

5. (オプション) 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。
6. **OK** をクリックします。
ケースをアップデートしています というメッセージが表示されます。ケースが正常に更新されると、**ケースステータス** メッセージが表示されます。
7. **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。
 **メモ:** SupportAssist Enterprise が要求を処理できない場合、該当するエラーメッセージが表示されます。このようなシナリオでは、ケース作成テストを実行してデルへの接続を検証できます。その後、操作を再試行します。

関連するリンク

[ケース作成機能のテスト](#)



サポートケースを閉じる要求

前提条件




ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

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、Dell テクニカルサポートに対応するサポートケースを閉じるよう要求できます。

-  **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 Dell テクニカルサポートに要求できます。
-  **メモ:** Closed (クローズ) および Closure Requested (クローズを要求) を除く任意のステータスでサポートケースを閉じるよう Dell テクニカルサポートに要求できます。

手順


1. ケース をクリックします。
ケース ページが表示されます。
2. **絞り込みの条件** ペインの、**ソースタイプ** リストで、**SupportAssist** を選択します。
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。
3. 閉じるサポートケースを選択します。
 **メモ:** ケースオプション リストは、選択したサポートケースが SupportAssist によって開かれた場合のみ有効になります。
4. ケースオプション リストから **閉じるよう要求** を選択します。
このケースを閉じるように依頼 ウィンドウが表示されます。
5. (オプション) 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。
6. **OK** をクリックします。
ケースをアップデートしています というメッセージが表示されます。ケースが正常に更新されると、**ケースステータス** メッセージが表示されます。
7. **OK** をクリックします。
サポートケースは **クローズ依頼済** ステータスを表示します。
 **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、詳細情報を取得するために Dell テクニカルサポートが連絡する場合があります。
 **メモ:** SupportAssist Enterprise が要求を処理できない場合、該当するエラーメッセージが表示されます。このようなシナリオでは、ケース作成テストを実行してデルへの接続を検証できます。その後、操作を再試行します。

関連するリンク

[ケース作成機能のテスト](#)

デバイスインベントリの表示

デバイスインベントリを表示するには、**デバイス** をクリックします。

 **メモ:** デバイス ページは、自動的に 3 分間隔で更新されます。

デバイス ページに表示されるフィールドおよび詳細の情報については、「[デバイスインベント](#)」を参照してください。

デバイス概要 ペインの表示

このタスクについて


デバイス概要 ペインでは、IP アドレス、デバイスタイプ、モデル番号、サービスタグ、コレクションのステータス、コレクションの履歴などのデバイスの詳細を表示できます。デバイス概要 ペインからは、以下のタスクも実行できます。

- サーバのシステムイベントログをクリアする
- 特定のデバイスのサポートケースをチェックする
- デバイスに対してメンテナンスモードを有効または無効にする
- サーバで OMSA をインストールまたはアップグレードする
- デバイスの SNMP を設定する
- デバイスの監視を有効または無効にする
- **ステージング** グループに存在するデバイスを再検証する
- デバイスから収集したデータを表示できる設定ビューアにアクセスする
- 複製によりデバイスを追加する

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. デバイスを選択します。

 **メモ:** デバイス ページで 1 台のデバイスのみが選択されている場合、デバイス概要 ペインが表示されます。

 **メモ:** デバイスで SupportAssist Enterprise が開始したタスクがすでに実行されている場合は、そのデバイスを選択できないことがあります。

デバイス概要 ペインが表示されます。


表示されたデータの絞り込み


デフォルトでは、追加されたデバイスとそれらのデバイスに対して開かれているサポートケースが SupportAssist Enterprise に表示されます。利用可能なオプションに基づいて、**デバイス** または **ケース** ページに表示されたデータを絞り込むことができます。**デバイス** ページでは、デバイスタイプとデバイスグループに基づいて絞り込むことができます。**ケース** ページでは、デバイスタイプ、ケースステータス、サービス契約、およびケースソースに基づいて絞り込むことができます。

1. **デバイス** または **ケース** をクリックします。
デバイス または ケース ページが表示されます。
2. **絞り込みの条件** ペインで、利用可能なオプションから 1 つ、または複数のオプションを選択します。
選択したオプションに基づいて表示されるデータが絞り込まれます。

表示されたデータのフィルタ処理


デバイス および ケース ページに表示されたデータは、希望に応じてフィルタすることができます。

1. フィルタアイコンをクリックします。  列ヘッダに表示されます。
フィルタオプション パネルが表示されます。
2. **含める** フィールドにフィルタ処理の条件を入力します。
3. **フィルタ処理** をクリックします。

表示されたデータが条件に基づいてフィルタ処理され、行のヘッダにフィルタ処理済みアイコンが表示されます 。

データフィルタのクリア

ケース および デバイス ページで適用したデータフィルタをクリアして、使用可能なすべてのデータを表示できます。

1. フィルタ処理済みアイコンをクリックします。  列ヘッダに表示されます。
フィルタリングオプションが表示されます。
2. **クリア** をクリックします。
ユーザーインターフェースに、使用可能なすべてのデータが表示されます。

表示されたデータの並べ替え

ケース および デバイス ページのデータを並べ替えるには、列のヘッダーをクリックします。表示されたデータが並べ替えられ、並べ替えタイプを示す矢印（昇順または降順）が列のタイトルの横に表示されます。並べ替えをリセットするには、列のヘッダーを再度クリックします。

特定のデバイスに対するサポートケースのチェック



前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

このタスクについて

デバイス概要 ペインで使用可能な **ケースのチェック** オプションを使用して、特定の監視対象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. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. サポートケースをチェックするデバイスを選択します。
デバイス概要 ペインが表示されます。
 **メモ:** デバイス ページで 1 台のデバイスが選択されている場合のみ、デバイス概要 ペインが表示されます。
3. その他のタスクリストから、**Check for cases**（ケースのチェック）を選択します。
 - デバイスに対するサポートケースがある場合は、**ケース** ページにナビゲートされます。デバイスにあるサポートケースは **ケース** ページの最上部に行に沿って青い境界線で表示されます。
 - デバイスにサポートケースが存在しない場合、該当するメッセージが表示されます。
 **メモ:** サポートケースをチェックすると、選択したデバイス用の最新のサポートケース情報はデルから取得されます。問題が発生したためにサポートケース情報を取得できない場合、適切なメッセージが表示されます。


Device grouping (デバイスのグループ化)

Dell EMC SupportAssist Enterprise 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 (デフォルト および ステージング) があります。また要件に応じて、カスタムデバイスグループを作成し、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できます。


- デバイスタイプ (サーバー、ストレージ、またはスイッチ)
- デバイスの管理者 (管理者グループ)
- 組織または事業ユニット (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します。
- デバイスグループに含める各デバイスタイプの資格情報を設定します。
- 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します。

 **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 Enterprise 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:** ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている場合にのみ、デバイスグループの作成および管理を実行できます。SupportAssist Enterprise ユーザーグループの詳細については、「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

 **メモ:** デフォルトの資格情報、連絡先情報、パーツの送付先情報は、設定 ページでデバイスグループ用に設定された資格情報、連絡先情報、およびパーツの送付先情報によってオーバーライドされます。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一次連絡先を設定すると、デバイスグループ内のすべてのデバイスで発生した不具合についての SupportAssist Enterprise 通知が、そのデバイスグループに割り当てられた一次連絡先にすべて送信されます。

関連するリンク

- [デバイスグループの表示](#)
- [デバイスグループの作成](#)
- [デバイスグループ内のデバイスの管理](#)
- [デバイスグループの資格情報の管理](#)
- [デバイスグループの連絡先情報の表示および更新](#)
- [デバイスグループ詳細の編集](#)
- [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

SupportAssist Enterprise 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。

- **デフォルト** グループ — デフォルト のグループに割り当てたデバイスが含まれます。デフォルトでは、デバイスが他のグループに割り当てられない限り、正常に検出されたすべてのデバイスがこのグループに割り当てられます。
- **ステージング** グループ — 特定の要件を満たしていないために、インポートしようとしたときに一部だけが検出されたデバイスが含まれます。要件が満たされた後で再度有効にすると、このグループのデバイスは自動的に **デフォルト** グループに移動されます。このグループに存在するデバイスには、SupportAssist Enterprise の機能は使用できません。通常、以下のシナリオでデバイスは **ステージング** グループに追加されます。

- iDRAC に Enterprise ライセンスがインストールされていない
- Dell Compellent Enterprise Manager アプリケーションで SupportAssist が有効にされていない
- デバイスを追加するための前提条件が満たされていない

デバイスグループの表示

デバイスグループ ページで作成したデバイスグループを表示することができます。

デバイスグループを表示するには、**デバイス** をポイントし、**グループ** をクリックします。
デバイスグループ ページが表示されます。

デバイスグループの作成

要件に応じて、デバイスグループを作成することができます。たとえば、デバイスタイプに基づいて、デバイスグループを作成することができます。

前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

手順

1. **デバイス** をポイントして、**グループ** をクリックします。
デバイスグループ ページが表示されます。
2. **デバイスグループの作成** をクリックしてください。
グループの作成 ウィンドウが表示されます。
3. デバイスグループの固有の名前と説明を入力し、**保存** をクリックします。
作成したデバイスグループは **デバイスグループ** ページに表示されます。

デバイスグループ内のデバイスの管理


デバイスグループの作成後、デバイスグループへ追加するデバイスまたはデバイスグループから削除するデバイスを選択できます。

前提条件

- デバイスグループが作成されているかを確認します。「[デバイスグループを作成](#)」を参照してください。
- ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。



このタスクについて

デバイスグループ ページにある **デバイスの管理** アクションを使用して、デバイスグループからデバイスを追加または削除します。


 **メモ:** デバイスは 1 つのデバイスグループにのみ含めることができます。

 **メモ:** デバイスグループに最大 100 台のデバイスを一度の操作で追加します。

手順

1. **デバイス** をポイントして、**グループ** をクリックします。
デバイスグループ ページが表示されます。
2. デバイスグループを選択します。
3. **グループ処置の選択** リストで、**デバイスの管理** を選択します。
デバイスの管理 ウィンドウが表示されます。
4. デバイスグループにデバイスを追加するには、**デフォルト** ペインで、次をクリックします。 。
選択したデバイスは **グループ化** ペインに移動します。
5. デバイスグループからデバイスを削除するには、**グループ化** ペインでデバイスを選択して、次をクリックします。 。
選択したデバイスは **デフォルト** ペインに移動します。

6. **Save (保存)** をクリックします。

 **メモ:** 相関するデバイスのリストを 1 つでも含めたり除外したりすると、別の関連するリストも自動的に含まれたり除外されたりします。デバイスの相互関係の詳細に関しては、「[デバイスの関連付け](#)」を参照してください。

デバイスグループの資格情報の管理

デバイスグループ内のデバイスタイプが同じ資格情報を持っている場合は、デバイスグループ内の各デバイスタイプに共通の資格情報を設定できます。

前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

このタスクについて

デバイスグループ ページ内にある **資格情報の管理** オプションを使用して、デバイスグループ内の異なるデバイスタイプに資格情報を設定できます。

 **メモ:** デバイスグループの資格情報は、SupportAssist Enterprise でデバイスを追加するために指定したデフォルトの資格情報を上書きします。デバイスグループの資格情報が設定されている場合は、次の処理が行われます。

- SupportAssist Enterprise は、(デフォルトの資格情報ではなく) デバイスグループの資格情報を使用して、デバイスタイプからシステム情報を収集します。
- SupportAssist Enterprise がデバイスグループの資格情報を使用してデバイスへ接続できない場合、SupportAssist Enterprise は、デフォルトの資格情報を使用します。

手順

1. **デバイス** をポイントして、**グループ** をクリックします。
デバイスグループ ページが表示されます。
2. デバイスグループを選択します。
3. **グループ処置の選択** リストで、**資格情報の管理** をクリックします。
資格情報の管理 ウィンドウが表示されます。
4. 左ペインでハイライト表示されているデバイスタイプのユーザー名およびパスワードを入力します。
5. **Save (保存)** をクリックします。
6. 複数のデバイスタイプがデバイスグループに含まれている場合、**次へ** をクリックします。
次のデバイスタイプが左ペインでハイライト表示されます。
7. デバイスグループに含まれるすべてのデバイスタイプに対してユーザー名とパスワードを入力するまで手順 4、5、および 6 を繰り返します。
8. **閉じる** をクリックします。

デバイスグループの連絡先情報の表示および更新

連絡先情報、ご希望の連絡方法および時間帯、デバイスグループのパーツの発送先情報を表示または更新することができます。

前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

このタスクについて

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 Enterprise は、デバイスグループの連絡先に通知を送信できます。

 **メモ:** デバイスグループの連絡先情報は、**設定 → 連絡先情報** ページで設定することで、デフォルトの連絡先情報が上書きされます。グループ内に含まれたデバイスに問題が検出された場合、SupportAssist Enterprise は、(デフォルトの連絡先ではなく) デバイスグループの連絡先に通知を送信します。


手順

1. **デバイス** をポイントして、**グループ** をクリックします。
デバイスグループ ページが表示されます。
2. デバイスグループを選択します。
3. **グループ処置の選択** リストで、**連絡先の管理** を選択します。

連絡先の管理 ウィンドウが表示されます。

4. 設定 → 連絡先情報 ページで入力された連絡先情報を使用する場合は、**デフォルトの使用** を選択します。
5. 連絡先のタイプを選択します。
 - 一次
 - 二次
6. 名、姓、電話番号、代替電話番号（任意）、電子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。
7. 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。
8. **パーツの発送（オプション）** セクションで次を行います。

 **メモ:** パーツ発送の情報はオプションです。Dell Technical Support の担当者が、サポートケースの解決には使用中の環境でパーツを交換する必要があると判断した場合に、お客様の同意の下、事前に入力してある住所に交換パーツが発送されます。

 **メモ:** デバイスグループパーツの発送先情報によって、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が上書きされます。不具合の解決にパーツの交換が必要な場合は、お客様の同意の下、交換用パーツが（デフォルトのパーツ発送先住所ではなく）デバイスグループのパーツ発送先住所に送付されます。

- a. 該当するフィールドにそれぞれ住所、および市町村を入力します。
- b. 国を選択します。
- c. 該当するフィールドに都道府県名と郵便番号を入力します。

9. **Save（保存）** をクリックします。

デバイスグループ詳細の編集

お好みに合わせてデバイスグループの名前と削除を編集することができます。

前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

手順

1. **デバイス** をポイントして、**グループ** をクリックします。
デバイスグループ ページが表示されます。
2. デバイスグループを選択します。
3. **グループ処置の選択** リストで、**デバイスグループの編集 / 削除** を選択します。
グループの編集 / 削除 ウィンドウが表示されます。
4. お好みに合わせて名前と説明を編集し、**アップデート** をクリックします。


デバイスグループの削除

前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

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:** デバイスグループの削除では、デバイスグループ、デバイスグループの資格情報、連絡先情報のみが削除されます。デバイスが **デバイス** ページから削除されることはありません。

手順

1. **デバイス** をポイントして、**グループ** をクリックします。
デバイスグループ ページが表示されます。
2. デバイスグループを選択します。
3. **グループ処置の選択** リストで、**デバイスグループの編集 / 削除** を選択します。
グループの編集 / 削除 ウィンドウが表示されます。

4. **削除** をクリックします。

メンテナンスモードについて

メンテナンスモード機能は、Dell EMC SupportAssist Enterprise のアラート処理と自動ケース作成機能を一時停止するため、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ことを防ぎます。監視対象デバイスからアラートストームを受信した場合、SupportAssist Enterprise はデバイスを自動的にメンテナンスモードにします。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手動で有効にして、ケースの自動作成機能を一時停止することもできます。次の項では、メンテナンスモード機能の詳細について説明します。


グローバルレベルのメンテナンスモード


グローバルレベル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となり、すべてのデバイスのアラート処理と自動ケース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に設定されている間は、SupportAssist Enterprise がページ上部に黄色い **メンテナンスモード** バナーを表示します。グローバルレベルのメンテナンス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間に不要なサポートケースが作成されることを防ぐこともできます。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、「[グローバルレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化](#)」を参照してください。


デバイスレベルのメンテナンスモード

デバイスレベルの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、SupportAssist Enterprise は引き続きアラートを処理し、アラートがケース作成の条件を満たす場合は、サポートケースを作成します。デバイスレベルのメンテナンスモードは、次のように実施されます。

- 自動化されたデバイスレベルのメンテナンスモード** - 60 分の間に特定のデバイスから 10 件以上の有効なハードウェアアラートを受け取った場合、SupportAssist Enterprise はデフォルトで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 分メンテナンスモード状態となるので、そのデバイスのために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、電子メール通知メッセ

ジが一次連絡先および二次連絡先に送信され、デバイスはメンテナンスモードアイコン  を **デバイス** ページに表示します。30 分後、デバイスは自動的にメンテナンスモードから除外され、SupportAssist Enterprise はこのデバイスの通常のアラート処理に復帰します。必要に応じて、手動でメンテナンスモードを有効にすることで、問題が解決できるまでこのデバイスのメンテナンスモードを維持することができます。30 分経過する前に、デバイスを自動メンテナンスモードから除外することもできます。デバイスレベルでメンテナンスモードを有効または無効にする手順に関しては、「[デバイスレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化](#)」を参照してください。

 **メモ:** デバイスが自動的にメンテナンスモードになると、一次または二次連絡先に電子メール通知が送信されます。ただし、デバイスレベルの自動メンテナンスモードについて電子メール通知を受信できるのは、SupportAssist Enterprise で SMTP サーバ (電子メールサーバ) が設定されている場合だけです。SMTP サーバを設定する手順については「[SMTP サーバの設定](#)」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** - デバイスに計画されたメンテナンスアクティビティがあり、SupportAssist Enterprise にサポートケースを自動作成させないようにするために、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。メンテナンスモードに設定されている間、デバイスはメンテナンスモードアイコン  を **デバイス** ページに表示します。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解除して、SupportAssist Enterprise がデバイスからのアラートの通常処理を再開できるようにします。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、「[デバイスレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化](#)」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メンテナンスモード機能は、次の例にあるように、互いに独立して動作します。

- 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。

グローバルレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化

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、すべてのデバイスに対するケースの自動作成機能が一時停止されます。

前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

手順

1. **設定** をポイントして、**プリファランス** をクリックします。
プリファランス ページが表示されます。
2. **メンテナンスモード** で、必要に応じて、**ケース生成アクティビティを一時停止する** (たとえば、**ダウンタイム**、**外部トラブルシューティング目的のため**) オプションを選択または選択解除します。
3. **Apply (適用)** をクリックします。
プリファランスデータを保存しています ウィンドウが表示されます。メンテナンスモードを有効にしている場合は、SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェースの上部に **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が有効にされた後は、手順 2 のオプションを解除しなければ、SupportAssist Enterprise はその状態に留まります。

関連するリンク

[プリファランス](#)

デバイスレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化


特定デバイスに対するメンテナンス作業が予定されており、SupportAssist Enterprise でそのデバイスからのアラートを処理したくない場合は、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、そのデバイスをメンテナンスモードから解除し、SupportAssist Enterprise がデバイスからのアラートを通常通り処理できるようにします。

前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. **デバイス** ページでデバイスを選択します。
デバイス ページの右側に **デバイス概要** ペインが表示されます。
3. **メンテナンスモード** で **タスク** リストから、要件に応じて、**有効にする** または **無効にする** を選択します。

特定のデバイスでメンテナンスモードが有効になっている場合、メンテナンスモードアイコン  が **デバイス** ページのデバイス名で表示されます。デバイスに対してメンテナンスモードを無効にすると、メンテナンスモードアイコンがデバイス名から削除されます。

SupportAssist Enterprise 機能の維持

ある期間にわたって発生する社内の IT セットアップでの変更のため、Dell EMC SupportAssist Enterprise で設定またはアップデートを行うことが必要となる場合があります。その期間中、全デバイスに対する SupportAssist Enterprise 機能を維持するには、次の手順の実行が必要となる場合があります。

- デバイスの監視を有効にします。「[デバイスの監視の有効化または無効化](#)」を参照してください。
- 社内のセキュリティポリシー、またはその他の理由でデバイスの資格情報が変更された場合は、そのデバイスの資格情報（ユーザー名とパスワード）を編集します。「[デバイス資格情報の編集](#)」を参照してください。
- Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) などの依存コンポーネントをインストールまたはアップグレードします。「[SupportAssist Enterprise を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード](#)」を参照してください。
- デバイスの SNMP を設定します。「[SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定](#)」を参照してください。
- 連絡先詳細に変更がある場合、一次および二次の連絡先情報をアップデートします。「[連絡先情報の表示とアップデート](#)」を参照してください。
- SupportAssist Enterprise でプロキシサーバ設定をアップデートします（該当する場合）。「[プロキシサーバの設定](#)」を参照してください。
- 適切な場合、SupportAssist Enterprise で SMTP サーバ（電子メールサーバ）設定をアップデートします。「[SMTP サーバの設定](#)」を参照してください。
- SupportAssist Enterprise がすべての依存ネットワークリソースに接続できることを確認するため、接続性テストを実行します。「[接続性テスト](#)」を参照してください。
- ケース作成テストを実行して SupportAssist Enterprise のケースの自動作成機能を確認します。「[Testing the case creation capability](#)」（ケース作成機能のテスト）を参照してください。
- サーバーのシステムイベントログをクリアします。「[Clearing the System Event Log \(SEL\) \(システムイベントログ \(SEL\) のクリア\)](#)」を参照してください。
- SupportAssist Enterprise のアップグレードまたはアップデートを行います。「[自動アップデート](#)」を参照してください。

SupportAssist Enterprise にデバイスを監視させたくない、またはその他の理由でデバイスを削除したい場合もあります。「[デバイスの削除](#)」を参照してください。

デバイスの監視の有効化または無効化

前提条件


SupportAssist Enterprise の登録が完了していることを確認します。「[SupportAssist Enterprise の登録](#)」を参照してください。


このタスクについて

SupportAssist Enterprise が監視できるデバイスの場合、デバイスの追加中の監視を有効にすることができます。必要に応じて、**デバイス** ページから任意の時点でデバイスの監視を有効または無効にすることもできます。デバイスでハードウェアの問題が発生した場合に、SupportAssist Enterprise でサポートケースを自動的に作成するには、そのデバイスの監視を有効にする必要があります。

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. 監視を有効または無効にするデバイスを選択します。
デバイス ページの右側に デバイス概要 ペインが表示されます。
3. **監視** で、必要に応じて **有効** または **無効** を選択します。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise の登録が完了していない場合は、監視オプションの **有効** が無効になります。

-  **メモ:** SupportAssist Enterprise でデバイスを監視できるようにするには、監視を有効にするだけでなく、デバイスの SNMP も設定する必要があります。この手順については、「[SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定](#)」および「[SNMP の手動設定](#)」を参照してください。

デバイス資格情報の編集


SupportAssist Enterprise は、デバイスへのログイン、システム情報の収集、およびその情報のデルへのセキュアな送信のために、デバイスの追加するために指定した資格情報（ユーザー名とパスワード）を使用します。社内のセキュリティポリシー、またはその他の理由でデバイスの資格情報が変更された場合は、SupportAssist Enterprise でもデバイスの資格情報をアップデートする必要があります。

前提条件


ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. 資格情報を編集するデバイスを選択します。
資格情報の編集 リンクが有効になります。
3. **資格情報の編集** をクリックします。
資格情報の編集 ウィンドウが既存のデバイスの資格情報とともに表示されます。**資格情報の編集** ウィンドウに表示されるデバイスの資格情報は、選択したデバイスタイプにより異なる場合があります。

-  **メモ:** SupportAssist Enterprise では、ローカルシステム（SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバ）の資格情報を編集または入力する必要はありません。ローカルシステムでは、資格情報の編集 ウィンドウにユーザー名やパスワードが表示されません。

4. 必要に応じて、デバイスの資格情報を編集します。
5. **Save (保存)** をクリックします。

-  **メモ:** 編集した資格情報が保存されるのは、入力した資格情報を使用して SupportAssist Enterprise がデバイスに接続可能な場合に限られます。


SupportAssist Enterprise を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード

前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

このタスクについて

サーバで発生する可能性のあるハードウェア問題を監視するには、サーバで Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) エージェントがインストールおよび実行されている必要があります。OMSA がインストールされていないか、またはデバイスでのアップグレードが必要である場合は、デバイス ページの **ステータス** 行に該当するメッセージが表示されます。**OMSA のインストール / アップグレード** オプションを使用すると、デバイスで推奨されるバージョンの OMSA を自動的にダウンロードしてインストールすることができます。

-  **メモ:** SupportAssist Enterprise の奨励する OMSA バージョンは、PowerEdge サーバの世代とサーバ上で実行されているオペレーティングシステムに応じて異なる場合があります。OMSA の奨励するバージョンについては、[Dell.com/ServiceabilityTools](#) で『*Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix*』（Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス）を参照してください。

 **メモ: SupportAssist Enterprise を使用することによる OMSA のインストールまたはアップグレードは、次のオペレーティングシステムを実行しているサーバとハイパーバイザーではサポートされません。**

- Oracle Enterprise Linux
- CentOS
- Citrix XenServer
- VMware ESX または VMware ESX
- Oracle Virtual Machine

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. OMSA のインストールまたはアップグレードを行うサーバを選択します。
デバイス ページの右側に **デバイス概要** ペインが表示されます。
3. **タスク** リストから、**OMSA のインストール / アップグレード** を選択します。

 **メモ: 選択したサーバで SupportAssist Enterprise が OMSA のインストールまたはアップグレードがサポートされていない場合、OMSA のインストール / アップグレード オプションが無効になっています。**

デバイス ページの **ステータス** 行に、OMSA のインストールまたはアップグレードのステータスが表示されます。

関連するリンク

[OMSA の自動インストールまたは自動アップグレードのサポート](#)


SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定

前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

このタスクについて

SNMP を設定することにより、デバイスのアラート送信先が設定され、デバイスからのアラートが SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバに確実に転送されるようになります。デバイスの SNMP 設定が行われていない場合、**デバイス** ページのステータス行に適切なメッセージが表示されます。**SNMP の設定** オプションを使用して、デバイスの SNMP を自動で設定することができます。

 **メモ: SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の構成は、次のオペレーティングシステムを実行しているデバイスとハイパーバイザーではサポートされません。**

- Oracle Enterprise Linux
- VMware ESXi
- Oracle Virtual Machine

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. SNMP を設定するデバイスを選択します。

 **メモ: 選択したデバイス上で SupportAssist Enterprise が SNMP の設定をサポートしていない場合、SNMP の設定 オプションが無効になっています。**

デバイス ページの右側に **デバイス概要** ペインが表示されます。

3. **タスク** リストから、**SNMP の設定** を選択します。

デバイス ページの **ステータス** 行に、SNMP 設定のステータスが表示されます。

関連するリンク

[SNMP の自動設定のサポート](#)

連絡先情報の表示とアップデート

一次連絡先の詳細をアップデートするとともに、二次連絡先の情報を入力することもできます。一次連絡先が対応できない場合、デルは二次連絡先を通して会社に連絡します。一次連絡先と二次連絡先の両方に有効な電子メールアドレスが設定されている場合は、両者が SupportAssist Enterprise の電子メールを受信します。

前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

手順

1. **設定** をポイント、**連絡先情報** をクリックします。
連絡先情報 ページが表示されます。
2. 連絡先のタイプを選択します。
 - 一次
 - 二次
3. 連絡先の詳細セクションで、以下を行います。
 - a. 名、姓、電話番号、代替電話番号、および電子メールアドレスを入力または編集します。
 - b. 優先連絡手段を選択します。
 - c. 優先連絡時間を選択します。
 - d. タイムゾーンを選択します。
4. **パーツの発送 (オプション)** セクションで次を行います。
 - a. 出荷先の住所と市区町村を入力または編集します。
 - b. 国を選択します。
 - c. 都道府県名と郵便番号を入力または編集します。
 - d. ブラジルのみ：CNPJ および IE 番号を入力します。
5. **適用** をクリックします。



プロキシサーバーの設定

SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバがプロキシサーバ経由でインターネットに接続されている場合は、SupportAssist Enterprise でプロキシが設定されていることを確認する必要があります。また、プロキシサーバの設定を変更する際は、必ず SupportAssist Enterprise のプロキシサーバ設定もアップデートされるようにする必要があります。



前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

手順

1. **設定** をポイント、**プロキシ設定** をクリックします。
プロキシ設定 ページが表示されます。
2. **プロキシ設定を使用する** を選択します。
 -  **メモ:** SupportAssist Enterprise は Windows NT LAN Manager (NTLM)、および基本的なプロキシ認証プロトコルをサポートします。
3. 適切なフィールドに プロキシサーバアドレスまたは名前およびプロキシポート番号 を入力します。
 -  **メモ:** プロキシサーバに接続するのに必要なユーザー名およびパスワードが入力されていない場合は、SupportAssist Enterprise はプロキシサーバに匿名のユーザーとして接続します。
4. プロキシサーバへの接続にユーザー名とパスワードが必要な場合は、**プロキシには認証が必要です** を選択して、該当するフィールドにユーザー名とパスワードを入力します。
 - **ユーザー名** — ユーザー名には、1 文字から 104 文字までの印刷可能な文字を使用する必要があります。
 - **パスワード** — パスワードには、1 文字から 127 文字までの印刷可能な文字を使用する必要があります。
5. **Apply (適用)** をクリックします。

SupportAssist Enterprise は入力されたプロキシサーバの詳細を使用してプロキシサーバへの接続を検証し、接続の状態を示すメッセージを表示します。

-  **メモ:** プロキシ設定が保存されるのは、SupportAssist Enterprise が入力された詳細情報を使用してプロキシサーバに接続できる場合に限られます。
-  **メモ:** プロキシサーバが匿名認証が許可されるように設定されている場合、プロキシサーバのために提供された資格情報は保存されますが、資格情報は検証されません。

関連するリンク


[プロキシ設定](#)

接続性テスト

ネットワーク接続性テスト ページでは、SupportAssist Enterprise の機能に影響を与えるリソースに対する接続ステータスを確認およびテストすることができます。接続性テストを使用して、SupportAssist Enterprise が次のリソースに正常に接続できるかどうかを確認できます。

- インターネット（SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバがプロキシサーバ経由でインターネットに接続する場合は、プロキシサーバを含む）
- 会社で使用されている SMTP（電子メール）サーバ
- Dell FTP サーバ
- Dell がホストするファイルアップロードサーバ
- Dell がホストする SupportAssist サーバ

デフォルトでは、SupportAssist Enterprise は毎日午後 11 時（SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバでの時間）に依存リソースへの接続性を自動でテストし、**ステータス** 行にその結果を表示します。依存リソースへの接続に不具合がある場合、ステータス電子メールが一次および二次 SupportAssist Enterprise 連絡先に送信されます。

-  **メモ:** 接続ステータス電子メールを受信できるのは、会社で使用されている SMTP サーバ（電子メールサーバ）の詳細を SupportAssist Enterprise で設定した場合のみです。「[SMTP サーバの設定](#)」を参照してください。

また、依存リソースに対する SupportAssist Enterprise 接続は、いつでもテストすることができます。テストの結果は、**ステータス** 列に表示されます。

接続性ステータスの表示

SupportAssist Enterprise のヘッダー領域で **ユーザー名** リンクをポイントし、**接続性テスト** をクリックします。

ステータス 列には、独立リソースに対する接続性ステータスが表示されます。✖ **エラー** ステータスが表示された場合は、**エラー** リンクをクリックして問題の説明と可能な問題解決手順を表示します。

接続性テストの実施

- SupportAssist Enterprise のヘッダー領域で **ユーザー名** リンクをポイントし、**接続性テスト** をクリックします。
ネットワーク接続性テスト ページが表示されます。
- 実行するテストを選択します。
- 接続性のテスト** をクリックします。

ステータス の列に接続性テストの結果が表示されます。✖ **エラー** ステータスが表示された場合は、**エラー** リンクをクリックして問題の説明と可能な問題解決手順を表示します。


関連するリンク

[ネットワーク接続性テスト](#)

ケース作成機能のテスト

このタスクについて


デフォルトでは、SupportAssist Enterprise は、毎日午後 11 時から午前 4 時の間（SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバ上の時刻）にケース作成機能を自動検証します。ケース作成フロー中の自動検証中に問題が確認された場合は、アラート通知の電子メールが一次および二次連絡先に送信されます。


 **メモ:** ケース作成アラート通知の電子メールは、SMTP サーバ（電子メールサーバ）設定が SupportAssist Enterprise に設定されている場合にのみ送信されます。「[SMTP サーバの設定](#)」を参照してください。

ケース作成 テストを使用して、サポートケースの作成が、自動的にサポートケースを作成する実際のアラートの前に動作していることを確認します。

手順

1. SupportAssist Enterprise のヘッダー領域で **ユーザー名** リンクをポイントし、**SupportAssist Enterprise のテスト** をクリックします。
SupportAssist Enterprise テスト ページが表示されます。
2. **ケース作成** テストのチェックボックスをオンにします。
3. **テストの実行** をクリックします。

ステータス 行にテストの結果が表示されます。テストが正常に行われた場合は、 **Ready to Create Cases**（ケースを作成する準備ができました）ステータスが表示されます。

 **メモ:** ケース作成アラート通知の電子メールは、ケース作成機能の自動検証中に問題が検知された場合にのみ送信されます。ケース作成テストを手動で実行している場合に問題が発生しても、アラートの電子メール通知は送信されません。

関連するリンク

[SupportAssist Enterprise のテスト](#)

システムイベントログ（SEL）のクリア


前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

このタスクについて

システムイベントログ（SEL）またはハードウェアログ（組み込みシステム管理（ESM）ログ）は Dell PowerEdge サーバの潜在的なハードウェア問題をレポートします。以下の状況において、SupportAssist Enterprise で使用可能な **システムイベントログのクリア** オプションを使用して、SEL をクリアできます。

- 問題が解決した後でも、サーバー上にエラーメッセージが表示される。
- SEL フルエラーメッセージが表示される。

 **注意:** SEL をクリアすると、サーバーのイベント履歴が削除されます。



手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. システムイベントログをクリアするサーバを選択します。

 **メモ:** デバイスタイプをサーバとして SupportAssist Enterprise に追加したデバイスに OMSA がインストールされていない場合、システムイベントログのクリア オプションは無効になります。

デバイス ページの右側にデバイス概要 ペインが表示されます。

3. **タスク** リストから、**システムイベントログのクリア** を選択します。

SEL がデバイスからクリアされている間、デバイスには SupportAssist の  SupportAssist Enterprise の **システムイベントログのクリア** のステータス。SEL がクリアされた後、デバイスは  **システムイベントログがクリアされました** というステータスを表示します。

自動アップデート

使用可能な SupportAssist Enterprise のアップデートのタイプは次のとおりです。


- **SupportAssist Enterprise アプリケーション** のアップデート — 追加機能、プロトコルサポート、使いやすさ強化、既存の問題を修復するパッチで SupportAssist Enterprise アプリケーションをアップグレードします。
- **ポリシーファイル** のアップデート — SupportAssist Enterprise のアラート処理およびケース作成を定義します。このファイルを更新することにより、SupportAssist Enterprise は最新のデルの定義に従って最適化されたケース管理ができます。
- **製品サポートファイル** のアップデート — SupportAssist Enterprise と互換性のあるデルデバイスとオペレーティングシステムを定義します。このファイルをアップデートすることによって、SupportAssist Enterprise は、さらに多くのデバイスモデルに接続してデータを収集することができます。

デフォルトでは、SupportAssist Enterprise アプリケーション、ポリシーファイル、および製品サポートファイルに対して自動アップデートが有効にされています。これにより、アップデートが可能になったときに SupportAssist Enterprise の自動アップデートが確実に行われるようになります。希望に基づいて、特定のコンポーネントの自動アップデートを有効または無効を選択できます。自動アップデートを有効または無効にする手順については、「[自動アップデートの有効化または無効化](#)」を参照してください。

 **メモ: SupportAssist Enterprise が確実に最新機能および拡張機能で最新にアップデートされていることを確実にするため、自動アップデートを有効にすることをお勧めします。**

SupportAssist Enterprise アプリケーションは毎週月曜日の午前 11 時（SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの日付と時刻）にアップデートの有無をチェックします。

- アップデートが使用可能で、かつ自動アップデートが有効になっている場合、バックグラウンドでアップデートがダウンロードされ、自動的にインストールされます。
- アップデートが可能であっても、自動アップデートが無効になっている場合、**アップデートが利用可能** バナーがページの上部に表示されます。**今すぐアップデート** をクリックして、SupportAssist Enterprise による最新のアップデートのダウンロードおよびインストールを許可できます。

 **メモ: アップデートのダウンロードおよびインストールが完了した後で、アップデートが完了したことを知らせるメッセージが表示されません。最新のアップデートと拡張機能を表示および使用するには、SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェースを更新する必要があります。**

SupportAssist Enterprise のアップデートに関する情報が、SupportAssist Enterprise がインストールされているオペレーティングシステムごとに、次の場所で利用できるログファイルに記録されます。

- Windows の場合 — C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs
- Linux の場合 — /opt/dell/supportassist/logs

自動アップデートの有効化または無効化

自動アップデートを有効化することにより、アップデートが可能になったときに SupportAssist Enterprise の自動アップデートが確実に行われるようになります。

前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

手順

1. **設定** をポイントして、**プリファランス** をクリックします。
プリファランス ページが表示されます。
2. **SupportAssist Enterprise** で以下の機能を自動的にアップデートで、有効または無効にするオプションを選択またはクリアします。
3. **Apply (適用)** をクリックします。

関連するリンク

[プリファランス](#)


デバイスの削除

前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。


このタスクについて

その他の理由でデバイスを監視しない場合は、SupportAssist Enterprise からデバイスを削除できます。

 **メモ:** デバイスの削除では、SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェースからデバイスが削除されるだけです。デバイスの機能には影響はありません。

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. 削除するデバイスを選択します。
3. **削除** をクリックします。
デバイス削除の確認 ウィンドウが表示されます。
4. **Yes (はい)** をクリックします。
デバイスが デバイス ページから削除されます。

 **メモ:** デバイスが削除されると、デバイスの資格情報がすぐに SupportAssist Enterprise から削除されます。ただし、デバイスから収集されたシステム情報は、収集済みのシステム情報が収集のページタスクによって削除されるまでは削除されません。収集のページタスクでは、30 日以上前に収集したシステム情報、または過去 30 日間における最後の 5 つのコレクションよりも古いシステム情報のコレクションしか削除されません。


ProSupport Plus サーバ推奨レポートの電子メールのオプトインまたはオプトアウト


前提条件

- ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。
- SupportAssist の登録が完了していることを確認します。
- 収集したシステム情報をデル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。

このタスクについて

ProSupport Plus サーバ推奨レポートは、BIOS、ファームウェア、および選択したデバイスドライバをデルが奨励するバージョンと比較することで、お使いのデルサーバの全体的な正常性を評価します。SupportAssist Enterprise には、電子メールによる Dell ProSupport Plus 推奨レポートの受信をオプトインまたはオプトアウトするためのオプションがあります。ProSupport Plus サーバ推奨レポートを電子メールで受信するようにオプトインすると、毎月レポートが受信されます。

 **メモ:** ProSupport Plus サーバ推奨レポートは、アクティブな ProSupport Plus、ProSupport Flex for Data Center、または ProSupport One for Data Center サービス契約を持つデバイスにのみ適用されます。

 **メモ:** サーバ推奨レポートでは、定期的に収集されてデルに送信されるシステム情報が利用されます。したがって、SupportAssist Enterprise でシステム情報の定期収集が有効に設定されていることを確認する必要があります。システム情報の定期収集を有効にする手順の詳細に関しては、「[全デバイスからのシステム情報の定期収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。

手順

1. **設定** をポイントして、**プリファランス** をクリックします。
プリファランス ページが表示されます。
2. **推奨レポートの設定** で、**電子メールを介して推奨レポートを自動的に受信** オプションを選択またはクリアして、電子メールを介した ProSupport Plus サーバ推奨レポートの受信をオプトインまたはオプトアウトします。



メモ: デフォルトでは、電子メールを介して推奨レポートを自動的に受信 オプションが選択されています。

3. Apply (適用) をクリックします。

電子メール通知の設定

Dell EMC SupportAssist Enterprise は、サポートケースの自動作成時に電子メール通知を送信するようにデフォルトで設定されています。また、SupportAssist Enterprise は、SMTP サーバ（電子メールサーバ）が設定されている場合、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ステータスについての電子メール通知を送信することもできます。電子メール通知は、希望に応じて設定することができます。たとえば、次の設定が可能です。

- ケース作成電子メール通知を無効化、および / または電子メール通知の希望言語を選択します。「[電子メール通知の設定](#)」を参照してください。
- 社内で使用している SMTP サーバ（電子メール）経由で電子メール通知を送信するように SupportAssist Enterprise を設定します。「[SMTP サーバの設定](#)」を参照してください。

 **メモ:** 様々な SupportAssist Enterprise 電子メール通知タイプについての情報は、「[電子メール通知のタイプ](#)」を参照してください。



電子メール通知の設定

SupportAssist Enterprise からの自動電子メール通知を有効化または無効化することができ、電子メール通知の希望言語を選択することも可能です。

前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

手順

1. **設定** をポイントして、**プリファランス** をクリックします。
プリファランス ページが表示されます。
2. 新しいサポートケースが開かれたときに電子メール通知を受信するには、**電子メール設定** で、**新しいサポートケースが開始されたときに電子メール通知を受信する** を選択します。
 -  **メモ:** サポートケースの電子メール通知を無効にすると、次の場合における問題発生時に送信される自動電子メール通知も無効になります。
 - サポートケースの作成時
 - デバイスからのシステム情報の収集時
 - デバイスからデルへのシステム情報送信時
3. 受信する E-メール通知の言語を設定するには、**希望の E-メール言語** リストから言語を選択します。
 -  **メモ:** 希望の E-メール言語 は、新しいサポートケースが開かれたときに E-メール通知を受信する オプションを選択したときのみ有効化されます。
4. **Apply (適用)** をクリックします。

関連するリンク

[プリファランス](#)

SMTP サーバの設定

前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

このタスクについて

社内で SMTP サーバ（電子メールサーバ）を使用している場合は、その SMTP サーバ設定を SupportAssist Enterprise で設定することをお勧めします。SMTP サーバを設定することにより、SupportAssist Enterprise による SMTP サーバ経由での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の送信が可能になります。

 **メモ:** 次の状況下では、特定のデバイスステータスおよび接続性ステータス電子メールが送信されないことがあります。

- SMTP サーバが SupportAssist Enterprise で設定されていない。
- SupportAssist Enterprise に入力した SMTP サーバの資格情報（ユーザー名とパスワード）が正しくない。
- 電子メール通知を Secure Socket Layer（SSL）経由で送信するように SupportAssist Enterprise を設定したが、SMTP サーバの SSL 証明書の期限が切れている。
- SupportAssist Enterprise で設定された SMTP サーバポートが、他のアプリケーションによってブロックされている。

手順

1. **設定** をポイントして、**SMTP 設定** をクリックします。
SMTP 設定 ページが表示されます。
2. **通知電子メールの有効化** を選択します。
3. それぞれのフィールドに以下の情報を入力します。
 - **ホスト名 / IP アドレス** — SMTP サーバのホスト名または IP アドレスです。
 - **ポート** — 電子メールサーバのポート番号。
4. SMTP サーバが電子メールの送信に認証を必要とする場合は、**認証が必要です** を選択します。
5. 対応するフィールドにユーザー名とパスワードを入力します。
6. セキュアに電子メール通知を送信するには、**SSL を使用する** を選択します。
7. **Apply (適用)** をクリックします。

関連するリンク




[SMTP 設定](#)


電子メール通知のタイプ


次の表は、SupportAssist Enterprise が送信する様々なタイプの電子メール通知の一覧です。

表 7. 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	電子メール通知の送信元
登録確認とようこそ電子メール	Dell SupportAssist Enterprise 登録ウィザード の 登録 手順が正常に完了した後。	デルがホストする SupportAssist サーバ
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。	デルがホストする SupportAssist サーバ
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。	デルがホストする SupportAssist サーバ
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 Enterprise 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。	デルがホストする SupportAssist サーバ
収集したシステム情報をデルに送信できません	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 Enterprise がそのデバイスから収集したシステム情報をデルに送信できなかった後。	デルがホストする SupportAssist サーバ

電子メール通知タイプ	電子メール通知が送信される時	電子メール通知の送信元
非アクティブ通知	SupportAssist Enterprise 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。	デルがホストする SupportAssist サーバー
接続性テストアラート	毎日午後 11 時 (SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの日時)。  メモ: テストアラート通知は、依存リソースへの接続性に問題が検出された場合にのみ送信されます。	SupportAssist Enterprise アプリケーション
自動メンテナンスモード	デバイスから受け取ったアラートストームのため、SupportAssist Enterprise がデバイスを自動的にメンテナンスモードにした場合。	SupportAssist Enterprise アプリケーション
デバイスステータスアラート	毎日午後 5 時 (SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの日時)。不具合のあるデバイスが 10 台未満の場合、電子メールには問題と考えられる解決手順に関する詳細が記載されます。不具合のあるデバイスが 10 台以上ある場合は、電子メールには不具合の概要のみが記載されます。  メモ: デバイスアラート通知は、デバイスのセットアップまたは設定に問題 (警告およびエラーステータス) がある場合にのみ送信されます。	SupportAssist Enterprise アプリケーション
ケース作成接続アラート	毎日午後 11 時と午前 4 時の間 (SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの日時)。  メモ: ケース作成接続アラート通知は、依存リソースへの接続性で不具合が検出された場合にのみ送信されます。	SupportAssist Enterprise アプリケーション

 **メモ:** デルがホストする SupportAssist サーバーから送信される電子メール通知は、新しいサポートケースが開始されたときに電子メール通知を受信する オプションが選択されている場合にのみ受信することができます。「[電子メール通知の設定](#)」を参照してください。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise アプリケーションから送信される電子メール通知は、SMTP サーバ (電子メールサーバ) の設定が SupportAssist Enterprise で設定されている場合にのみ受信することができます。「[SMTP サーバの設定](#)」を参照してください。


データ収集の設定

Dell EMC SupportAssist Enterprise は、登録が完了すると、デフォルトですべてのデバイスから定期的にシステム情報を収集します。また、SupportAssist Enterprise は、デバイスの問題に対してサポートケースが作成された場合にも、デバイスからシステム情報を自動収集します。必要な場合は、希望に応じてデータ収集オプションを設定することができます。たとえば、次の設定が可能です。

- サポートケースの作成またはアップデート時における、デバイスからのシステム情報の自動収集の無効化。「[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](#)」を参照してください。
- すべてのデバイスからのシステム情報の定期収集の無効化。「[全デバイスからのシステム情報の定期収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。
- システム情報の定期収集スケジュールのカスタマイズ。「[システム情報の定期収集スケジュールのカスタマイズ](#)」を参照してください。
- 特定デバイスからのシステム情報の定期収集の無効化。「[特定デバイスからのシステム情報の定期収集を無効にする](#)」を参照してください。
- すべてのデバイスからの ID 情報収集の無効化。「[ID 情報の収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。
- すべてのデバイスからのソフトウェア情報とシステムログの収集の無効化。「[ソフトウェア情報とシステムログ収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。

システム情報収集の前提条件

システム情報を収集する際の SupportAssist Enterprise の前提条件は、次のとおりです。

- ローカルシステム（SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバ）に、収集したシステム情報を保存することができる十分なハードドライブ容量が必要です。ハードドライブ容量の要件については、「[ハードウェア要件](#)」を参照してください。
 - リモートデバイスからシステム情報を収集するには、ローカルシステムからリモートデバイスに到達できる必要があります。
 - ローカルシステムとリモートデバイス（SupportAssist Enterprise に追加されたデバイス）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。ネットワークポート要件については、「[ネットワーク要件](#)」を参照してください。
 - オペレーティングシステムの IP アドレスまたはホスト名を使用して、SupportAssist Enterprise にサーバを追加した場合（エージェントベースの監視）：
 - サーバに、理想的には Dell OpenManage Server Administrator（OMSA）がインストールされている必要があります。
 - サーバが Windows オペレーティングシステムを実行している場合：
 - * SupportAssist Enterprise に入力したデバイスの資格情報が、管理者権限を持っている必要があります。
 - * デバイスの資格情報が、Windows Management Instrumentation（WMI）通信に必要な権限を持っている必要があります。WMI 通信の確保については、msdn.microsoft.com の技術マニュアル『Securing a Remote WMI Connection』（リモート WMI 接続の保護）を参照してください。
 - 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 Enterprise に入力したデバイスの資格情報が、管理者権限を持っている必要があります。
 - * sudo ユーザーの資格情報を入力した場合は、その sudo ユーザーが SupportAssist Enterprise に設定されている必要があります。sudo ユーザー設定については、「[SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権の設定（Linux）](#)」を参照してください。
 - * 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 フォルダにマウントされていないようにする必要があります。
 - * OMSA がデバイスにインストールされている場合は、OpenSSL の最新バージョンがデバイスにインストールされている必要があります。OpenSSL については、オペレーティングシステムのサポートウェブサイト「[OpenSSL CCS injection vulnerability \(CVE-2014-0224\)](#)」（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。
-  **メモ:** エージェントベースの監視のために追加したサーバに OMSA がインストールされていない場合、デバイスから定期的に収集される情報にはストレージとシステムの詳細が含まれません。
- iDRAC IP アドレスを使って SupportAssist Enterprise にサーバを追加した場合（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デル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。

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

前提条件


ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

このタスクについて

サポートケースが作成されると、SupportAssist Enterprise はデフォルトで問題のあるデバイスからシステム情報を自動収集し、その情報をデルにセキュアに送信します。必要な場合は、希望に応じてケース作成時にシステム情報の自動収集を有効または無効にすることができます。

 **メモ:** デバイス向けの ProSupport Plus、ProSupport Flex for Data Center、または ProSupport One for Data Center サービス契約のサポート、レポート、およびメンテナンス提供の利点を最大限に活用するためには、システム情報の自動収集を有効にする必要があります。

手順

1. **設定** をポイントして、**プリファランス** をクリックします。
プリファランス ページが表示されます。
2. **システム状態情報を自動的に収集** では、要件に応じて、**新しいサポートケースが作成されたとき** オプションを選択またはクリアします。
 **メモ:** デフォルトでは、新しいサポートケースが作成されたとき オプションが選択されています。
3. **Apply (適用)** をクリックします。

関連するリンク

[プリファランス](#)

全デバイスからのシステム情報の定期収集の有効化または無効化


前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。


このタスクについて

SupportAssist Enterprise は、デフォルトですべての監視対象デバイスから定期的にシステム情報を収集し、それをデルにセキュアに送信します。必要な場合は、希望に応じて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。

 **メモ:** 電子メールで ProSupport Plus サーバ推奨レポートを受信するには、システム情報の定期収集を有効にする必要があります。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise に特定のデバイスタイプのシステム情報を収集させたくない場合は、収集スケジュール ページでその特定デバイスのスケジュールを無効にすることができます。詳細については、「[特定のデバイスからのシステム情報の定期収集を無効にする](#)」を参照してください。

手順

1. **設定** をポイントして、**プリファランス** をクリックします。
プリファランス ページが表示されます。
2. **システム状態情報を自動的に収集** では、要件に応じて、**収集スケジュールで指定される定期的なスケジュール**で オプションを選択またはクリアします。
 **メモ:** デフォルトでは、収集スケジュールで指定される定期的なスケジュールで オプションが選択されます。
3. **適用** をクリックします。

関連するリンク

[プリファランス](#)

システム情報の定期収集スケジュールのカスタマイズ

前提条件


- ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。
- [プリファランス](#) ページで **収集スケジュール** で指定される定期的なスケジュールで オプションが選択されていることを確認します。

このタスクについて

SupportAssist Enterprise は、デフォルトで定期的に監視対象デバイスすべてからシステム情報を収集し、デルにセキュアに送信します。システム情報収集のデフォルトの頻度については、「[システム情報の収集のためのデフォルトスケジュール](#)」を参照してください。必要な場合は、お好みに応じてデバイスからのシステム情報の定期収集スケジュールをカスタマイズすることができます。

 **メモ:** 多数のデバイス上で定期収集を実行すると SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバのパフォーマンスに影響が出る場合があります。したがって、デルではオフピーク時間に定期収集をスケジュールすることをお勧めします。

手順

1. **設定** をポイントして、**収集スケジュール** をクリックします。
収集スケジュール ページが表示されます。
2. **デバイスタイプ** リストから、定期収集のスケジュールを設定するデバイスタイプを選択します。
3. **次の頻度で実行** リストから収集の頻度を選択します。
 **メモ:** 選択したデバイスタイプの定期収集を無効にする場合は、**次の頻度で実行** リストから **なし** を選択します。
4. **日時を指定** フィールドで、適切なスケジュールを選択します。
5. すべてのデバイスタイプに対してシステム情報の定期収集をスケジュールするまで、手順 2~4 を繰り返します。
6. **Apply (適用)** をクリックします。

関連するリンク

[収集スケジュール](#)

システム情報の収集のためのデフォルトスケジュール

SupportAssist Enterprise はデフォルトで、定期的およびサポートケースの作成時に、システム情報をお使いのデバイスから収集してデルに送信します。次の表は、各種のデバイスタイプからのシステム情報の収集に対するデフォルトのスケジュールです。

表 8. デフォルトのコレクションスケジュール

デバイスタイプ	デフォルトのコレクションスケジュール
シャーシ	毎月：第 1 週の月曜日 12:00 AM
Fluid File System (FluidFS)	毎月：第 1 週の月曜日 12:00 AM
iDRAC	毎月：第 1 週の月曜日 12:00 AM
ネットワーク	毎月：第 1 週の月曜日 12:00 AM
ピアストレージ (PS) /EqualLogic	毎月：第 1 週の月曜日 12:00 AM
PowerVault	毎月：第 1 週の月曜日 12:00 AM
サーバ / ハイパーバイザー	毎月：第 1 週の月曜日 12:00 AM
Storage Center (SC) /Compellent	毎月：第 1 週の月曜日 12:00 AM


特定のデバイスからのシステム情報の定期収集を無効にする

前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

このタスクについて

デフォルトで、SupportAssist Enterprise はすべてのデバイスから定期的にシステム情報を収集し、セキュアにデルに送信します。必要に応じて、特定タイプのデバイスからの定期的なシステム情報の収集を無効にすることができます。たとえば、Dell サーバからの、システム情報の定期収集を無効にできます。

 **メモ:** 特定デバイスタイプからの収集スケジュールを無効化しても、無効化されるのはそれらのデバイスからのシステム情報の定期収集のみです。これらのデバイスに対するサポートケースが開始された場合は、SupportAssist Enterprise のシステム情報の収集とデルへの情報送信は無効化されません。

手順

1. **設定** をポイントして、**収集スケジュール** をクリックします。
収集スケジュール ページが表示されます。
2. **デバイスタイプ** リストから、定期収集のスケジュールを無効にするデバイスタイプを選択します。
3. 次の頻度で**実行** リストからは、**なし** を選択します。
4. **Apply (適用)** をクリックします。
次のメッセージが表示されます。収集のスケジュール は、現在のデバイスタイプに対してオフにされています。

ID 情報の収集の有効化または無効化

前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

このタスクについて

SupportAssist Enterprise によって収集されるシステム情報には、ホスト ID およびネットワーク構成データが含まれる可能性のある、システム、ホスト、およびネットワークデバイスの完全な構成スナップショットなどの ID 情報 (PII) が含まれます。ほとんどの場合、不具合の正しい診断には、このデータのすべてまたは一部が必要となります。会社のセキュリティポリシーによって ID データの社内ネットワーク外への送信が制限されている場合は、当該データを収集してデルに送信しないように、SupportAssist Enterprise を設定してフィルタ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 WWN (World Wide Name) とポートの WWN

 **メモ:** 収集に ID 情報を含める オプションをクリアすると、社内ネットワークに関するデータの一部 (システムログを含む) がデルに送信されません。これにより、お使いのデバイスで発生する問題の Dell テクニカルサポートによる解決が困難になる可能性があります。

 **メモ:** お使いのデバイスにアクティブな ProSupport Plus、ProSupport Flex for Data Center、または ProSupport One for Data Center サービス契約がある場合、デルに送信するデータに ID 情報を含める オプションが無効になっているときは、デバイスについての一部の報告情報を受信しません。

手順

1. **設定** をポイントして、**プリファランス** をクリックします。
プリファランス ページが表示されます。
2. **ID 情報の設定** で、必要に応じて、**デルに送信するデータに ID 情報を含める** オプションをオンまたはオフにします。

-  メモ: デフォルトでは、デルに送信するデータに ID 情報を含める オプションはオンです。
-  メモ: デルに送信するデータに ID 情報を含める オプションをクリアすると、ログの収集機、診断データ、およびサポートデータの設定も自動的にクリアされます。したがって、ID 情報の送信を無効にすると、ログおよび診断データがデルに送信されなくなります。
-  メモ: デバイスからの ID 情報の収集を無効にしている場合は、ID 情報は収集されたデータ内でトークン化された値に置き換えられます。トークン化された値は $TOKEN_n$ として表示されます。たとえば、 $TOKEN_0$ 、 $TOKEN_1$ 、または $TOKEN_2$ のようになります。

3. **Apply (適用)** をクリックします。

関連するリンク

[プリファランス](#)

ソフトウェア情報とシステムログ収集の有効化または無効化



前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

このタスクについて

デフォルトでは、SupportAssist Enterprise によって収集され、デルに送信されるデータには、ソフトウェア情報とシステムログなどが含まれます。必要に応じて、すべてのデバイスからソフトウェア情報とシステムログの収集を除外するように、SupportAssist Enterprise を設定できます。


手順

1. **設定** をポイントして、**プリファランス** をクリックします。
プリファランス ページが表示されます。
2. **コレクションのデータ設定** で、各デバイスタイプについて、利用できるオプションを選択またはクリアします。
 -  メモ: デフォルトでは、すべての コレクションデータの設定 オプションが選択されます。
 -  メモ: SupportAssist Enterprise により収集されるログの詳細については、Dell.com/ServiceabilityTools で『*Dell SupportAssist Enterprise Version 1.0 Reportable Items*』(Dell SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 報告可能アイテム) の文書を参照してください。
3. **Apply (適用)** をクリックします。

収集の表示


Dell EMC SupportAssist Enterprise は、追加した各デバイスからシステム情報を収集し、その情報をセキュアにデルに送信します。通常、システム情報は次のように収集されます。


- 定期的に収集 - 設定した収集スケジュールに応じた定期的な間隔で収集されます。デフォルトの収集スケジュールに関する情報は、「[システム情報の収集のためのデフォルトスケジュール](#)」を参照してください。
- ケース作成時 - SupportAssist Enterprise によって認識された問題に対してサポートケースが作成されたときに収集されます。
- 手動（オンデマンド） - デル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システム情報の収集をいつでも開始できます。

 **メモ:** デフォルトでは、SupportAssist Enterprise は登録が完了した場合にのみ、データを定期的およびケース作成時に収集します。登録の詳細については、「[SupportAssist Enterprise の登録](#)」を参照してください。

また、SupportAssist Enterprise を使用して、複数のデバイスからシステム情報を収集し、デルに送信することもできます。複数のデバイスからシステム情報を収集する詳細については、「[複数のデバイス収集の開始](#)」を参照してください。

収集したシステム情報は SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバ上の保護されたデータベースに保存されます。この収集したシステム情報にアクセスするには、**デバイス** または **収集** ページからアクセスします。収集で利用できるデータは、SupportAssist Enterprise で利用できる **設定ビューア** に表示されます。

 **メモ:** 設定ビューア で表示できるのは、最近の 5 件のシステム情報のみです。30 日以上前のシステム情報および、過去 30 日間における最新の 5 つのコレクションよりも古いシステム情報は、自動的にページされます。コレクションのページタスクは、毎日午後 10 時（SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの時刻）に自動的に実行されます。

 **メモ:** 設定ビューア は、Fluid File System（FluidFS）を使用してストレージデバイスから収集したデータの表示をサポートしていません。

デバイス ページから収集を表示

このタスクについて

デバイス概要 ペインには、特定のデバイスで実行された収集がリスト表示されます。特定のデバイスからの収集を表示するには、デバイスを選択して、デバイスの概要 ペインから収集を選択します。

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. 収集を表示するデバイスを選択します。
デバイス ページの右側に デバイス概要 ペインが表示されます。
3. **収集** リストから、収集の日付と時刻を選択します。
デバイスがサーバの場合、**設定ビューア** が新しいウェブブラウザウィンドウで表示されます。ストレージ、ネットワーク、またはシャーシの場合、収集を .zip ファイルとして保存することを求めるメッセージが表示されます。収集を表示するには、zip ファイルを解凍して index.html ファイルをクリックします。

収集 ページから収集を表示する

このタスクについて

収集 ページに、正常に実行したすべての収集が一覧で表示されます。この収集リストから、表示する使用可能なすべての収集を選択できます。単一または複数のデバイス収集のいずれかを識別するには、収集名に基づいて判断できます。

- 単一デバイスからの収集は、デバイス名（収集タイプ）の形式で名前が付けられます。デバイス名が使用できない場合は、収集名にはホストの IP アドレスまたはホスト名が含まれます。
- 複数のデバイス収集の場合は、SA_yyyy-mm-dd_unique_identifier_collection_name の形式で名前が付けられます。

手順

1. **収集** をクリックします。
収集 ページが表示されます。
2. 表示する収集を選択します。
収集の概要 ペインが表示されます。
3. **収集の表示**（サーバのみ）をクリックするか、または**収集のダウンロード**（ストレージ、ネットワーク、シャーシ、および複数のデバイス）をクリックします。
サーバからの収集の場合、**設定ビューア** が新しいウェブブラウザウィンドウで表示されます。ストレージ、ネットワーク、シャーシ、および複数のデバイスからの収集の場合、収集を .zip ファイルとしてダウンロードし、保存できます。収集を表示するには、.zip ファイルを解凍して index.html ファイルをクリックします。

設定ビューア

設定ビューア では、SupportAssist Enterprise がデバイスから収集したデータを表示することができます。**設定ビューア** のタイトルバーには、収集した日付とデバイスのサービスタグが表示されます。収集されたデータは、**設定ビューア** でさまざまなカテゴリとサブカテゴリに分けられて表示されます。**設定ビューア** では **概要** カテゴリも表示されます。**概要** カテゴリを選択すると、次の内容が表示されます。

- データを収集した時点の SupportAssist Enterprise のデータ収集設定
- 収集したデータで検出されたエラーの概要
- デバイスに関する簡単な情報

設定ビューア のレイアウトは次のとおりです。

ユーザーインタフ 説明 ース


- 左側ペイン** 拡張ツリー形式でさまざまなカテゴリおよびサブカテゴリのデータを表示します。カテゴリには、そのサブカテゴリの全体の正常性状態を示す、アラートまたは重要なアイコンが表示される場合があります。カテゴリをクリックできる場合は、カテゴリが展開され、そのサブカテゴリが表示できるようになります。**Expand All**（すべて展開）または **Collapse All**（すべて折りたたむ） をクリックしてすべてのカテゴリを素早く展開したり、折りたたんだりすることができます。
- 仕切り** 左側ペインおよび右側ペインの間に表示されます。仕切りをクリックして左右にドラッグすると、右側ペインの表示可能領域を増減できます。必要に応じて左側ペインを非表示にすることもできます。左側ペインを非表示にするには、仕切りの最上部に表示される < アイコンをクリックします。左側ペインをもう一度表示するには、仕切りの最上部に表示されている > アイコンをクリックします。
- 右側ペイン** 左側のペインで選択されている項目またはサブ項目で利用できるデータが表示されます。このペインにはナビゲーショントレイルが含まれています。ナビゲーショントレイルをクリックすると、現在のトレイルを逆方向に移動することができます。

- 📌 **メモ:** デバイスからの ID 情報の収集を無効にしている場合は、ID 情報は収集されたデータ内でトークン化された値に置き換えられず、トークン化された値は TOKEN*n* として表示されます。たとえば、TOKEN0、TOKEN1、または TOKEN2 のようになります。
- 📌 **メモ:** 収集データから報告される可能性のある項目の一覧については、「[サーバからの定期的な収集で報告されるアイテム](#)」を参照してください。
- 📌 **メモ:** 設定ビューア は、Fluid File System (FluidFS) を使用してストレージデバイスから収集したデータの表示をサポートしていません。

データビュー

デフォルトでは、選択したカテゴリまたはサブカテゴリのデータがグリッド形式で表示されます。一部のカテゴリについては、グリッドは複数の列または行のデータとして表示される場合があります。データが 5 つ以上の列または 50 行未満で表示された場合、**グリッドビュー** と **リストビュー** 切り替えオプションがデータ表示領域の右上に表示されます。**グリッドビュー** と **リストビュー** 切り替えオプションにより、表示されているデータを次のように入れ替えて、データを効率的に表示できます。

- **グリッドビュー**（デフォルト） — データが **リストビュー** に表示されている場合、このオプションを選択すると表示データが行から列へ入れ替わります。
- **リストビュー** — データが **グリッドビュー** に表示されている場合、このオプションを選択すると表示データが列から行へ入れ替わります。

 **メモ:** 複数のグリッドが選択されたカテゴリに表示されている場合、グリッドビュー と リストビュー の 選択は、5 列以上または 50 行未満でデータを表示するグリッドのみに適用されます。

ビューの切り替えは、スライダの適切な側をクリックします。


ログの種類

設定ビューアを使って、SupportAssist Enterprise によって収集されたシステム情報から次の 2 種類のログにアクセスすることができます。

ログの種類 説明

構造化されたログ アプリケーションログ、Embedded Server Management (ESM) ログ、イベントログが含まれています。**構造化されたログ**カテゴリをクリックすると、設定ビューアには、構造化された利用可能なログのリストが表示されます。一覧表示されている構造化されたログのいずれかをクリックすると、新しいウェブブラウザウィンドウでログの詳細が表示されます。

非構造化ログ Remote Access Controller (RAC) などのシステムファイルのスナップショット、Windows イベントログ、その他のログなどが含まれています。**構造化されていないログ**カテゴリをクリックすると、設定ビューアには、使用可能な非構造化ログのリストが表示されます。


 **メモ:** 非構造化ログは設定ビューア内に表示することはできません。非構造化ログを保存し、適切なアプリケーションを使って、ログの詳細を表示することのみ可能です。

サーバからの定期的な収集で報告されるアイテム

サーバから収集されるデータの報告アイテムは、以下によって異なります。

- SupportAssist Enterprise でデバイスの追加に使用する**デバイスタイプ**
- 収集の種類（手動、定期的、またはサポートケース）

サーバから定期的に収集されるデータの報告アイテムの概要を次の表に示します。

 **メモ:** サポートケースの作成で実行された収集および手動で開始された収集のデータは、定期収集で収集されたデータと比較するとより詳細なデータです。SupportAssist Enterprise によって収集されるアイテムの詳細なリストについては、Dell.com/ServiceabilityTools で『*Dell SupportAssist Enterprise Version 1.0 Reportable Items*』



 **メモ:** 定期コレクションのデータにより、デルはプロアクティブなファームウェア推奨、およびその他レポートによって、保守された状態の会社環境設定に対する見解を提供します。

表 9. サーバからの定期的な収集で報告されるアイテム

報告されるアイテム	デバイスタイプをサーバ / ハイパーバイザーとして SupportAssist Enterprise に追加したデバイス		デバイスタイプを iDRAC として SupportAssist Enterprise に追加したデバイス
	OMSA はデバイスにインストールされています。	OMSA はデバイスにインストールされていません。	
メモリ	✓	✗	✓
メモリアレイ	✓	✗	✓
Memory Operating Mode (メモリ動作モード)	✓	✗	✗
メモリ冗長性	✓	✗	✗

報告されるアイテム	デバイスタイプをサーバ/ハイパーバイザーとして SupportAssist Enterprise に追加したデバイス		デバイスタイプを iDRAC として SupportAssist Enterprise に追加したデバイス
	OMSA はデバイスにインストールされています。	OMSA はデバイスにインストールされていません。	
スロット	✓	✗	✓
コントローラ	✓	✗	✓
コネクタ	✓	✗	✗
PCIe-SSD エクステンダー	✓	✗	✓
Enclosure	✓	✗	✓
アレイディスク	✓	✗	✓
イントルージョンスイッチ	✓	✗	✓
ハードウェアログ	✓	✗	✓
メインシャーシ	✓	✗	✓
追加情報	✓	✗	✓
モジュラーエンクロージャ情報	✓	✗	✓
ファームウェア	✓	✗	✓
プロセッサ	✓	✗	✓
ファン	✓	✗	✓
ファン冗長性	✓	✗	✓
温度	✓	✗	✓
電圧	✓	✗	✓
電源装置	✓	✗	✓
電源装置冗長性	✓	✗	✓
ネットワーク	✓	✗	✓
IPv4 アドレス	✓	✗	✗
IPv6 アドレス	✓	✗	✗

報告されるアイテム	デバイスタイプを サーバ / ハイパーバイザー として SupportAssist Enterprise に追加したデバイス		デバイスタイプを iDRAC として SupportAssist Enterprise に追加したデバイス
	OMSA はデバイスにインストールされています。	OMSA はデバイスにインストールされていません。	
ネットワークチームインタフェース	✓	✗	✗
インタフェースメンバー	✓	✗	✗
リモートアクセスデバイス	✓	✗	✓
DRAC 情報	✓	✗	✗
シリアルオーバー LAN 設定	✓	✗	✓
IPv6 の詳細	✓	✗	✗
ユーザー設定	✓	✗	✓
ユーザー情報	✓	✗	✓
iDRAC ユーザー権限	✓	✗	✓
DRAC ユーザー特権	✓	✗	✗
シリアルポート設定	✓	✗	✓
NIC 設定	✓	✗	✓
コンポーネントの詳細	✓	✗	✓
コントローラの TTY ログ	✓	✗	✓
オペレーティングシステム	✓	✓	✗

 **メモ:** iDRAC ファームウェアバージョン 2.00.00.00 以降がサーバにインストールされている場合にのみ、iDRAC からの収集でコントローラの TTY ログが利用できます。

複数のデバイス収集のダウンロードと表示

このタスクについて

実行した複数のデバイス収集で使用可能なデータを表示することもできます。複数のデバイス収集を表示するには、複数のデバイス収集をダウンロードし、ウェブブラウザを使用して、収集を開く必要があります。

手順

1. **収集** をクリックします。
収集 ページが表示されます。
2. 表示する複数のデバイス収集を選択します。
収集の概要 ペインが表示されます。
3. **収集のダウンロード** をクリックします。
収集ファイルを開くか保存するよう求められます。

4. 収集ファイルを保存します。
5. 複数のデバイス収集の .zip ファイルを解凍します。
6. 収集ファイルの解凍先のフォルダを開きます。
7. index.html ファイルをダブルクリックします。

複数のデバイス設定ビューアが、新しいウェブブラウザウィンドウで開きます。デバイスタイプ メニューにアクセスして、各デバイスから収集されたデータを表示できます。


複数デバイス設定ビューア

複数デバイス設定ビューアでは、タブ形式で情報が表示されます。**連絡先** タブが複数デバイス設定ビューアのデフォルトタブです。**連絡先** タブには、ケースの詳細、顧客情報、およびコレクションの詳細が表示されます。

コレクションの実行元のデバイスのタイプに応じて、複数デバイス設定ビューアには次のタブが表示されます。

- **サーバ** — コレクションにサーバからのデータが含まれている場合
- **ストレージ** — コレクションにストレージデバイスからのデータが含まれている場合
- **ネットワーク** — コレクションにネットワークデバイスからのデータが含まれている場合
- **シャーシ** — コレクションにシャーシからのデータが含まれている場合

特定のデバイスから収集したデータにアクセスするには、**デバイスタイプ** タブをポイントし、表示されるメニューでデバイスをクリックします。そのデバイスから収集されたデータが、カテゴリとサブカテゴリとして表示されます。カテゴリを展開または折りたたむには、カテゴリをクリックします。カテゴリ内で利用できるデータは、カテゴリを展開したときに表示できます。**すべて展開** または **すべて折りたたむ** をクリックして、すべてのカテゴリをすばやく展開または折りたたむことができます。

 **メモ:** 設定ビューア は、Fluid File System (FluidFS) を使用してストレージデバイスから収集したデータの表示をサポートしていません。

SupportAssist Enterprise を使用したシステム情報の収集と送信


Dell EMC SupportAssist Enterprise は、定期的およびケース作成時の両方で、お使いの Dell デバイスからのシステム情報の収集を自動化します。必要な場合は、いつでもシステム情報の収集とデルへのアップロードを手動で開始することもできます。システム情報の収集を開始する際は、単一または複数のデバイスから選択できます。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise がシステム情報を収集してデルに送信することができるデバイスの詳細については、Dell.com/ServiceabilityTools で『*Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix*』（Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス）を参照してください。

システム情報を収集および送信するための SupportAssist Enterprise のセットアップ


このタスクについて

SupportAssist Enterprise をインストールすると、SupportAssist Enterprise を使用してローカルシステムからシステム情報を収集し、デルに送信することができます。SupportAssist Enterprise を使用してリモートデバイスからシステム情報を収集しデルに送信するには、SupportAssist Enterprise で各リモートデバイスを追加する必要があります。

 **メモ:** 次の手順は、SupportAssist Enterprise をインストールしていない場合にのみ、必要な手順です。SupportAssist Enterprise がすでにインストールされている場合は、「[単一デバイスからのシステム情報の収集を開始する](#)」の手順に従って、手動でシステム情報を収集してデルにアップロードしてください。

手順

1. SupportAssist Enterprise をインストールします。「[SupportAssist Enterprise のインストール](#)」を参照してください。
2. (オプション) SupportAssist Enterprise を登録します。「[SupportAssist Enterprise の登録](#)」を参照してください。
これで SupportAssist Enterprise でローカルシステムからシステム情報を収集する準備ができました。
3. SupportAssist Enterprise に各リモートデバイスを追加します。「[デバイスの追加](#)」を参照してください。

 **メモ:** OMSA を実行しているサーバから収集したシステム情報には、OMSA が実行されていないサーバから収集したデータでは利用できない追加のトラブルシューティング情報が含まれています。したがって、デルでは、SupportAssist Enterprise に追加したサーバに OMSA をインストールすることをお勧めします。

これで SupportAssist Enterprise でリモートデバイスからシステム情報を収集する準備ができました。

単一デバイスからのシステム情報の収集を開始する

前提条件



- SupportAssist Enterprise の設定が完了されていることを確認します。「[システム情報を収集および送信するための SupportAssist のセットアップ](#)」を参照してください。
- ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

このタスクについて

デバイスにサポートケースが開始されたりアップデートされたりすると、SupportAssist Enterprise はそのデバイスからシステム情報を自動的に収集して、その情報をデルにアップロードします。必要に応じて、デバイスからのシステム情報の収集を手動で開始することもできます。たとえば、システム情報の自動収集とアップロードの最中にエラーが発生した場合は、原因となっている問題を解決してから、手動でシステム情報の収集とアップ

ロードを開始する必要があります。デルテクニカルサポートに求められた場合にも、システム情報の収集とアップロードの手動での開始が必要となる場合があります。

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. システム情報を収集するローカルシステムまたはリモートデバイスを選択します。
収集の開始 リンクが有効になります。
3. **収集の開始** をクリックします。
デバイス ページの**名前 / IP アドレス** 行には、システム情報の収集とシステム情報のデルへのアップロードのステータスを示すプログレスバーとメッセージが表示されます。
 -  **メモ:** システム情報の収集をキャンセルする場合は、プログレスバーの隣に表示されている **✖** アイコンをクリックします。
 -  **メモ:** 収集が完了するまで、デバイスの選択に使用するチェックボックスは無効になります。したがって、収集が完了するまで、デバイスで他のタスクを開始することはできません。

複数のデバイスからのシステム情報の収集を開始する

前提条件


ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

このタスクについて



SupportAssist Enterprise を使用して、複数のデバイスから収集したシステム情報を含むコレクションバンドルを作成およびアップロードできます。

-  **メモ:** 複数のデバイス収集ごとに最大 30 台のデバイスを選択できます。

手順

1. **デバイス** をクリックします。
デバイス ページが表示されます。
2. システム情報を収集するデバイスを選択します。
複数のデバイスを選択すると、**収集の開始** リンクは無効にされます。
3. **収集目的** リストから収集の理由を選択します。
収集の開始 リンクが有効になります。
4. **収集の開始** をクリックします。
複数のデバイス収集 ウィンドウが表示されます。
5. (オプション) 収集バンドルの名前、サポートケース番号、および Dell テクニカルサポートの連絡先の名前または電子メールアドレスを入力します。
6. SupportAssist Enterprise によりコレクションバンドルをデルにアップロードする場合は、**収集のアップロード** オプションが選択されていることを確認します。
 -  **メモ:** 収集のアップロード オプションをクリアした場合、コレクションバンドルは、ローカルシステム (SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバ) に保存されます。収集 ページにより、後からコレクションバンドルをアップロードできます。
7. **OK** をクリックします。

デバイス ページの**複数のデバイス収集** ペイン上に、収集の進行ステータスが表示されます。収集が正常に完了した場合は、**収集** ページに収集の詳細が表示されます。また、**収集** ページから複数のデバイス収集をダウンロードすることもできます。複数のデバイス収集を表示する詳細については、「[複数のデバイス収集のダウンロードと表示](#)」を参照してください。

-  **メモ:** 複数のデバイス収集をキャンセルするには、**複数のデバイス収集** ペインで **キャンセル** をクリックします。
-  **メモ:** 複数のデバイス収集が完了するまで、デバイスの選択に使用するチェックボックスは無効になります。したがって、複数のデバイス収集が完了するまで、デバイスで他のタスクを開始することはできません。

収集のアップロード

前提条件

ユーザーの昇格または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインする必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

このタスクについて

収集 ページで利用できる **アップロード** オプションを使用して、収集をデルにアップロードできます。次のシナリオで、収集のアップロードを選択できます。

- システム情報の収集には成功したが、アップロードに失敗した場合。
- 複数デバイスコレクションを開始する際に、複数デバイスコレクションをデルにアップロードしないことを選択した場合。このようなコレクションは、**収集** ページに **未アップロード** ステータスで表示される。
- 再度コレクションをデルにアップロードする場合。

手順


- 収集** をクリックします。
収集 ページが表示されます。
- アップロードする収集を選択し、**アップロード** をクリックします。
アップロードステータス 行に、アップロードのステータスが表示されます。

切断されたサイトからのコレクションのアップロード

このタスクについて

インターネット接続が使用可能になると、SupportAssist Enterprise はお使いのデバイスから自動的にシステム情報を収集し、デルに送信します。SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバにインターネット接続がない場合は、デルへ収集を手動でアップロードを選択できます。

手順

- デバイスから収集を実行します。「[単一デバイスからのシステム情報の収集を開始する](#)」を参照してください。
- 次のいずれかの方法で、収集ファイルにアクセスします。
 - ストレージ、ネットワーク、シャーシ、または複数のデバイスのみのコレクションに関しては、**収集** ページで **収集** を選択し、**収集の概要** ペインで **ファイルをダウンロード** をクリックします。
 - Windows オペレーティングシステムに SupportAssist Enterprise がインストールされている場合 - C:\Program Files\Dell\SupportAssist\reports に移動して、**収集 .zip** ファイルを見つけます。
 - Linux オペレーティングシステムに SupportAssist Enterprise がインストールされている場合 - /opt/dell/supportassist/scripts/reports に移動して、**収集 .zip** ファイルを見つけます。
- 収集 .zip ファイルをインターネットに接続されている別のシステムにコピーアンドペーストします。
- <https://techdirect.dell.com/fileUpload/> にアクセスします。
Dell テクニカルサポートのファイルアップロード ページが表示されます。
- デバイスのサービスタグを入力します。
- 適切なフィールドに会社名、連絡先名、サービスリクエスト番号、電子メールアドレス、デルの連絡先電子メールアドレス、および住所を入力します。
 **メモ:** サービスリクエスト番号がない場合は、デルテクニカルサポートに連絡して、サービス要求を開きます。
- ファイルの選択** をクリックして、収集 .zip ファイルを参照して選択します。
- Submit (送信)** をクリックします。

SupportAssist Enterprise のユーザーグループ

Dell EMC SupportAssist Enterprise は、SupportAssist Enterprise のインストール中に作成された次のユーザーグループを介してセキュリティと権限を管理します。

- **SupportAssistAdmins** — このグループのメンバーであるユーザーには、SupportAssist Enterprise で基本および詳細機能の両方を実行するために必要な、昇格による権限または管理者権限があります。
- **SupportAssistUsers** — このグループのメンバーであるユーザーには、SupportAssist Enterprise で基本機能のみを実行するために必要な基本の権限があります。

SupportAssist Enterprise のインストール後、デフォルトで、次の表に指定されているオペレーティングシステムのユーザーグループが、自動的に SupportAssist Enterprise ユーザーグループに追加されます。

表 10. SupportAssist Enterprise ユーザーグループに追加される、オペレーティングシステムのユーザーグループ

SupportAssist Enterprise がインストールされているオペレーティングシステム	SupportAssistAdmins	SupportAssistUsers
Microsoft Windows	ローカル管理者	ユーザー
Windows ドメインコントローラ	ドメイン管理者	ドメインユーザー
Linux	root ユーザー	—

システムで管理者権限 (Windows) または root 権限 (Linux) を持っている場合、要件に基づいて適切な SupportAssist Enterprise ユーザーグループにユーザーアカウントを追加することができます。SupportAssist Enterprise がインストールされているシステムのオペレーティングシステムの、ユーザーグループのメンバーであるユーザーには、SupportAssist Enterprise の次の権限があります。

- SupportAssist Enterprise が Windows 上にインストールされている場合：
 - **システム管理者** ユーザーグループのメンバーであるユーザーには、SupportAssist Enterprise で昇格による権限または管理者権限があります。
 - **ユーザー** のユーザーグループのメンバーであるユーザーには、SupportAssist Enterprise の基本の権限があります。
- SupportAssist Enterprise が Linux 上にインストールされている場合：
 - **root** ユーザーグループのメンバーであるユーザーには、SupportAssist Enterprise で昇格された権限または管理者権限があります。
 - **ユーザー** グループのメンバーであるユーザーには、SupportAssist Enterprise の基本の権限があります。

SupportAssist Enterprise の機能とユーザー権限

次の表は、SupportAssist Enterprise ユーザーがその権限に応じて実行できる機能の一覧です。

表 11. SupportAssist Enterprise の機能とユーザー権限

SupportAssist Enterprise の機能	昇格された権限または管理者権限を持つ SupportAssistAdmins およびユーザー	基本の権限を持つ SupportAssistUsers およびユーザー
ケースの表示とケースのチェック	✓	✓
デバイスインベントリおよびデバイスグループの表示	✓	✓
収集 ページの表示	✓	✓

SupportAssist Enterprise の機能	昇格された権限または管理者権限を持つ SupportAssistAdmins およびユーザー	基本の権限を持つ SupportAssistUsers およびユーザー
収集されたシステム情報の表示	✓	✓
ネットワーク接続テストの実行	✓	✓
ケース作成のテストを実行	✓	✓
ケース管理アクションの実行	✓	✗
デバイスグループの作成、管理、編集、または削除	✓	✗
SupportAssist Enterprise の登録の完了	✓	✗
デバイスの追加	✓	✗
デバイス資格情報の編集	✓	✗
デバイスの削除	✓	✗
SupportAssist Enterprise を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード	✓	✗
SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定	✓	✗
グローバルレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化	✓	✗
デバイスレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化	✓	✗
単一または複数のデバイスからのシステム情報の収集とアップロードを手動で開始する	✓	✗
SupportAssist Enterprise 設定の表示および設定	✓	✗
自動アップデートの実行	✓	✗
システムイベントログのクリア	✓	✗
SupportAssist Enterprise のアンインストール	✓	✗

ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与

SupportAssist Enterprise がインストールされているシステムでは、ユーザーを特定のユーザーグループに追加することによって、昇格された権限または管理者権限を付与することができます。昇格された権限または管理者権限を付与するためのユーザーの追加先にするべきユーザーグループは、SupportAssist Enterprise がインストールされているオペレーティングシステムに応じて異なります。

- SupportAssist Enterprise が Windows 上にインストールされている場合は、昇格された権限または管理者権限の付与は、次のいずれかの方法で行います。
 - ユーザーを **SupportAssistAdmins** ユーザーグループに追加します。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループへのユーザーの追加 \(Windows\)](#)」を参照してください。

- Windows **システム管理者** グループにユーザーを追加します。
- SupportAssist Enterprise が Linux 上にインストールされている場合は、昇格された権限または管理者権限の付与は、次のいずれかの方法で行います。
 - ユーザーを **SupportAssistAdmins** ユーザーグループに追加します。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループへのユーザーの追加 \(Linux\)](#)」を参照してください。
 - Linux **root** グループにユーザーを追加します。

SupportAssist Enterprise ユーザーグループへのユーザーの追加 (Windows)

前提条件

SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバに管理者権限でログインしていることを確認します。

手順

1. コマンドプロンプトウィンドウを開きます。
2. 既存のユーザーアカウントを SupportAssist Enterprise ユーザーグループに追加するには、構文 `net localgroup SupportAssist_user_group_name user_name` を使用します。
たとえば、次のとおりです。
 - **SupportAssistAdmins** ユーザーグループに、既存のユーザーアカウント (例えば、User1) を追加するには、`net localgroup SupportAssistAdmins User1` と入力して、Enter キーを押します。
 - **SupportAssistUsers** ユーザーグループに、既存のユーザーアカウント (例えば、User2) を追加するには、`net localgroup SupportAssistUsers User2` と入力して、Enter キーを押します。

SupportAssist Enterprise ユーザーグループへのユーザーの追加 (Linux)

前提条件

SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバに root 権限でログインしていることを確認します。

手順

1. ターミナルウィンドウを開きます。
2. 新しいユーザーアカウントを作成し、そのアカウントを SupportAssist Enterprise ユーザーグループに追加するには、次の構文を使用します。
`useradd -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name`
たとえば、次のとおりです。
 - 新しいユーザーアカウント (例 : User1) を作成して、それを **SupportAssistAdmins** ユーザーグループに追加するには、「`useradd -G Supportassistadmins User1`」と入力し、Enter を押します。
 - 新しいユーザーアカウント (例 : User2) を作成して、それを **SupportAssistUsers** ユーザーグループに追加するには、「`useradd -G Supportassistusers User2`」と入力し、Enter を押します。
3. 既存のユーザーアカウントを SupportAssist Enterprise ユーザーグループに追加するには、次の構文を使用します。
`usermod -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name`
たとえば、次のとおりです。
 - **SupportAssistAdmins** ユーザーグループに既存のユーザーアカウント (例 : User1) を追加するには、「`usermod -G SupportAssistAdmins User1`」と入力し、Enter を押します。
 - **SupportAssistUsers** ユーザーグループに既存のユーザーアカウント (例 : User2) を追加するには、「`usermod -G SupportAssistUsers User2`」と入力して、Enter を押します。

SNMP の手動設定

デバイスの SNMP 設定（アラートの送信先）を設定し、Dell EMC SupportAssist Enterprise がデバイスからアラートを確実に受信できるようにします。SupportAssist Enterprise では、Dell サーバの SNMP 設定を自動的に設定できます。Dell シャーシおよびネットワークデバイスでは、SNMP を手動で設定する必要があります。

サーバのアラート送信先の手動設定

デフォルトでは、サーバを追加する際に、SupportAssist Enterprise がサーバのアラート送信先を自動で設定するよう許可できます。自動の SNMP 設定が失敗した場合は、次の方法を使用してデバイスの SNMP を設定できます。

- スクリプトファイルの実行 - SupportAssist Enterprise のインストールフォルダには、デバイスのアラート送信先を設定するために使用することができる 2 つのスクリプトファイル（Microsoft Windows 用と Linux 用）が含まれています。
- SNMP の手動設定 — SNMP トラップサービスにアクセスして設定することができます。

 **メモ:** アラートの送信先はいつでも、SupportAssist Enterprise の SNMP の設定 オプションで自動設定できます。SNMP の設定 オプションの使用の詳細に関しては、「[SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定](#)」を参照してください。

関連するリンク

[スクリプトファイルを使用した、サーバのアラート送信先の手動設定 \(Windows\)](#)


[サーバのアラート送信先の手動設定 \(Windows\)](#)

[スクリプトファイルを使用した、サーバのアラート送信先の手動設定 \(Linux\)](#)

[サーバのアラート送信先の手動設定 \(Linux\)](#)

スクリプトファイルを使用した、サーバのアラート送信先の手動設定 (Windows)

前提条件

- Microsoft Windows PowerShell バージョン 1.0 以降がデバイスにインストールされている。
 -  **メモ:** スクリプトファイルは Windows PowerShell でのみサポートされています。これは、Windows PowerShell (x86)、Windows PowerShell ISE、または Windows PowerShell ISE(x 86) ではサポートされていません。
- デバイス上での管理者権限を持っていることを確認して、PowerShell スクリプトファイルを実行します。
- デバイスの C:\ ドライブに書き込み権限があることを確認します。
- デバイスが Windows 2003 を実行している場合は、SNMP サーバがインストールされていることを確認してください。その他のサポートされているすべてのオペレーティングシステムでは、SNMP サービスが既にインストールされていない場合、スクリプトファイルが SNMP サービスをインストールします。

スクリプトファイルは、以下のオペレーティングシステムを実行しているデバイスのみでサポートされています。

- Windows Server 2003
- Windows Server 2008 R2 SP1 (64 ビット)
- Windows Server 2008 SP2 (64 ビット)
- Windows Server 2008 SP2 (32 ビット)
- Windows Small Business Server 2008
- Windows Small Business Server 2011
- Windows Server 2012
- Windows Server 2012 R2

- Windows Server 2016
- Server Core for Windows Server 2012

手順

1. SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバで、C:\Program Files\Dell\SupportAssist\scripts フォルダに移動します。
2. フォルダ内にあるスクリプトファイル（WindowsSNMPConfig.ps1）をコピーして、デバイスの希望する場所（例：C:\temp）にペーストします。
3. デバイスで実行中のオペレーティングシステムに応じて、次のいずれかを実行します。
 - Windows Server 2012 の場合は、**スタート** 画面で、**Windows PowerShell** タイルを右クリックし、アプリケーションバーで **管理者として実行** をクリックします。
 - Windows Server 2003、2008、または Windows Small Business Server 2011 の場合は、**スタート** をクリックして「PowerShell」と入力し、**Windows PowerShell** を右クリックしてから **管理者として実行** をクリックします。
4. 適切なデバイス上に PowerShell 実行ポリシーを設定します。たとえば、次のコマンド Set-ExecutionPolicy RemoteSigned または Set-ExecutionPolicy AllSigned 入力します。
5. 構文 <script file path> -hosts <SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの IP アドレス> を使用して、デバイス上でスクリプトファイルを実行します。たとえば、./WindowsSNMPConfig.ps1 -hosts 10.55.101.20 などです。
6. Verisign が信頼された発行元として含まれていない場合は、信頼されない発行元からのソフトウェアを実行することを確認するメッセージが表示されます。<R> キーを押してスクリプトを実行します。

関連するリンク

[サーバのアラート送信先の手動設定](#)

サーバのアラート送信先の手動設定（Windows）

Microsoft Windows を実行するサーバのアラート送信先を手動で設定するには、次の手順を実行します。

1. コマンドプロンプトを開いて、「services.msc」と入力し、Enter を押します。
サービス ウィンドウが表示されます。
2. サービスのリストを参照し、**SNMP サービス** の状態が **開始** と表示されていることを確認します。
3. **SNMP サービス** を右クリックし、**プロパティ** を選択します。
SNMP サービスプロパティ ウィンドウが表示されます。
4. **トラップ** タブをクリックし、次を実行します。
 - a. **コミュニティ名** フィールドで、コミュニティ名を入力してから、**追加** をクリックします。
 - b. **トラップ送信先** で **追加** をクリックします。
SNMP サービス設定 ウィンドウが表示されます。
 - c. **ホスト名、IP または IPX アドレス** フィールドに、SupportAssist Enterprise がインストールされたサーバのホスト名または IP アドレスを入力し、**追加** をクリックします。
5. **Apply（適用）** をクリックします。
6. サービス ウィンドウで、**SNMP サービス** を右クリックして **再起動** をクリックします。

関連するリンク

[サーバのアラート送信先の手動設定](#)

スクリプトファイルを使用した、サーバのアラート送信先の手動設定（Linux）

前提条件

- Net-SNMP は、システムにインストールされている必要があります。Net-SNMP のインストールの情報については、「[Net-SNMP のインストール（Linux のみ）](#)」を参照してください
- デバイス上で、root 権限を持っていることを確認します。

スクリプトファイルは、以下のオペレーティングシステムを実行しているデバイスのみでサポートされています。

- Red Hat Enterprise Linux 5.5 (32 ビットおよび 64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 5.7 (32 ビットおよび 64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 5.8 (32 ビットおよび 64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 5.9 (32 ビットおよび 64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 5.10 (32 ビットおよび 64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 5.11 (32 ビットおよび 64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 6.1 (64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 6.2 (64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 6.3 (64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 6.4 (64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 6.5 (64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 6.7 (64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 6.8 (64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 7.0 (64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 7.1 (64 ビット)
- Red Hat Enterprise Linux 7.2 (64 ビット)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP 3 (32 ビットおよび 64 ビット)
- SUSE Linux Enterprise Server 10 SP 4 (32 ビットおよび 64 ビット)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 (64 ビット)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP 1 (32 ビットおよび 64 ビット)
- SUSE Linux Enterprise Server バージョン 11 SP2 (64 ビット)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP3 (64 ビット)
- SUSE Linux Enterprise Server 11 SP4 (64 ビット)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 (64 ビット)
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1 (64 ビット)
- CentOS 7.0
- CentOS 6.0
- Oracle Linux 7.1
- Oracle Linux 6.7
- VMware ESX 4.1

手順

1. SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバで、C:\Program Files\Dell\SupportAssist\scripts フォルダに移動します。
2. フォルダ内にあるスクリプトファイル (LinuxSNMPConfig.sh) をコピーして、デバイスの希望する場所 (例: \root) にペーストします。
3. ターミナルウィンドウを開き、ルート権限を持つユーザーとしてログインします。
4. 構文 `sh LinuxSNMPConfig.sh -d <SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの IP アドレス>` を使用して、デバイスでスクリプトファイルを実行します。たとえば、`sh LinuxSNMPConfig.sh -d 10.10.10.10` とします。

関連するリンク

[サーバのアラート送信先の手動設定](#)

サーバのアラート送信先の手動設定 (Linux)

Linux を実行するデバイスのアラート送信先を手動で設定するには、次の手順を実行します。

1. コマンド `rpm -qa | grep snmp` を実行し、**net-snmp** パッケージがインストールされていることを確認します。
2. `cd /etc/snmp` を実行して、snmp ディレクトリに移動します。
3. VI エディタで **snmpd.conf** を開きます (`vi snmpd.conf`)。
4. **snmpd.conf** 内で **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** を検索し、**read**、**write**、および **notif** の各フィールドの値が **all** に設定されていることを確認します。

5. `snmpd.conf` ファイルの終わりで、**Further Information** の直前に、形式 `Trapsink <SupportAssist <サーバの IP アドレス> <コミュニティ文字列>` がインストールされているサーバの IP アドレス <コミュニティ文字列> でエントリを追加します。たとえば、`trapsink 10.94.174.190 public` です。
6. SNMP サービスを再起動します (`service snmpd restart`)。


関連するリンク

[サーバのアラート送信先の手動設定](#)


ウェブインターフェースを使用した iDRAC のアラート送信先の手動設定

iDRAC のアラート送信先を手動で設定するには、次の手順を実行します。

1. iDRAC ウェブインターフェースにログインします。
2. **概要** → **サーバー** → **アラート** の順に移動します。
3. **アラート** セクションで、**有効** オプションが選択されていることを確認します。
4. **アラートフィルタ** セクションで、次のオプションが選択されていることを確認します。
 - システム正常性
 - 保管時
 - 設定
 - 監査
 - アップデート
 - 警告
 - 重要
5. **アラートとリモートシステムログ設定** セクションで、**SNMP トラップ** 行にあるすべてのフィールドが選択されていることを確認します。
6. **SNMP と電子メール設定** をクリックします。
7. **IP 送信先リスト** セクションで、**状態** オプションを選択してアラート送信先フィールドを有効にします。
最大 8 つの宛先アドレスを指定できます。オプションの詳細については、『iDRAC オンラインヘルプ』を参照してください。
8. **送信先アドレス** フィールドに、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの IP アドレスを入力します。
9. 適切なフィールドに、iDRAC SNMP コミュニティ文字列（例：public）、および SNMP アラートポート番号（例：162）を入力します。
オプションの詳細については、『iDRAC オンラインヘルプ』を参照してください。

 **メモ:** このコミュニティ文字列の値は、iDRAC から送信された Simple Network Management Protocol (SNMP) アラートトラップで使用されるコミュニティ文字列を示します。送信先のコミュニティ文字列が iDRAC コミュニティ文字列と同じであることを確認してください。デフォルトのコミュニティ文字は Public です。

10. **Apply (適用)** をクリックします。
アラートの送信先が設定されます。
11. **SNMP トラップ形式** セクションで **SNMP v1** または **SNMP v2** のいずれかが選択されていることを確認してから、**適用** をクリックします。
これで、iDRAC が SupportAssist Enterprise をインストールしているサーバにアラートを転送するように設定されました。

 **メモ:** 他の方法を使用した iDRAC のアラート送信先の設定についての情報は、Dell.com/idmanuals で『iDRAC User's Guide』(iDRAC ユーザーズガイド)にある「IP アラート送信先の設定」の項を参照してください。


ウェブインターフェースを使用したシャーシのアラート送信先の手動設定

前提条件

CMC ウェブインターフェースにログインするには、管理者権限が必要です。


手順

1. システムツリーで、**シャーシの概要** に移動し、**アラート** → **シャーシイベント** をクリックします。
シャーシイベント ページが表示されます。
2. **シャーシイベントフィルタの設定** セクションで、**シャーシイベントアラートの有効化** オプションを選択してアラートの生成を有効にします。

3. シャーシイベントリスト セクションで、列見出しの **アラートの有効化** オプションを選択して、すべてのイベントのアラートを生成します。
4. システムツリーで **シャーシ概要** に移動し、**アラート → トラップ設定** をクリックします。
シャーシイベントアラート送信先 ページが表示されます。
5. 次の手順を実行します。
 - **送信先** フィールドに、SupportAssist Enterprise がインストールされたサーバの IP アドレスを入力します。
 - **コミュニティ文字列** フィールドに、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバが属する有効なコミュニティ文字列を入力します。
 **メモ:** CMC はデフォルトの SNMP コミュニティ文字列に **public** を使用しています。高いセキュリティを確保するため、デフォルトのコミュニティ文字列を変更し、空以外の値を設定することをお勧めします。
 - **有効** の下で、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの IP アドレスに対応するチェックボックスを選択します。
6. 設定を保存するには、**適用** をクリックします。
7. 送信先 IP アドレスが SNMP トラップを受信しているかどうかを確認するには、**SNMP トラップのテスト** 列の **送信** をクリックします。
IP アラート送信先が設定されます。

ネットワークデバイスのアラート送信先の手動設定

このタスクについて

-  **メモ:** ネットワークデバイスのアラート送信先を設定する手順は、ネットワークデバイスのタイプとモデルによって異なることがあります。特定のネットワークデバイスモデルのアラートを設定する手順については、ネットワークデバイスのマニュアルを参照してください。

手順





1. PuTTY などのターミナルエミュレータを使用して、ネットワークデバイスにログインします。
端末のウィンドウが表示されます。
2. `configure` と入力し、Enter を押します。
3. `snmp-server host <SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの IP アドレス> traps version 1` と入力します。
4. アラート送信先が正常に設定されているかどうかを確認するには、`show running-config snmp` と入力してから Enter キーを押します。
デバイス上に設定されているアラートの宛先リストが表示されます。

その他の役立つ情報

本章では、Dell EMC SupportAssist Enterprise を使用する際に必要となる場合がある追加情報について説明します。

サーバのハードウェアの問題の監視

SupportAssist Enterprise では、次の方法を使用してデルサーバを監視できます。

- エージェントベースの監視** - この方法では、**デバイスタイプ**を **サーバ / ハイパーバイザー** として追加されたデバイスを監視するのに使用します。この方法では、エージェントはデバイスと SupportAssist Enterprise のインタフェースとして機能します。エージェントは、デバイスでハードウェアイベントが発生するたびにアラート (SNMP トラップ) を生成します。エージェントベース方式を使用したデバイスの監視では、SupportAssist Enterprise は Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) エージェントに依存しています。OMSA エージェントは、インストールされているデバイスの各種コンポーネントの状態を監視するアプリケーションで、デバイスでハードウェアイベントが発生するたびにアラートを生成します。SupportAssist Enterprise はアラートを処理して、そのアラートがサポートケースを作成するために十分であるかどうかを判断します。エージェントベースの監視のためにデバイスを追加する方法については、「[サーバまたはハイパーバイザーの追加](#)」を参照してください。
 -  **メモ:** SupportAssist Enterprise は、OMSA なしではエージェントベース方式でのデバイスの監視を行うことができません。
 -  **メモ:** OMSA のインストールは、特定のオペレーティングシステムではサポートされていない可能性があります。SupportAssist Enterprise は、エージェントレスの監視方式を使用した場合にのみ、このようなオペレーティングシステムを実行しているデバイスを監視することができます。エージェントベースの監視に対応したオペレーティングシステム要件の詳細については、[Dell.com/ServiceabilityTools](#) で『*Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix*』(Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス) を参照してください。
- エージェントレス監視** - この方法は、**デバイスタイプ**として **iDRAC** を追加したデバイスを監視するために使用されます。この方法では、デバイス上で使用できる Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) がデバイスと SupportAssist Enterprise 間のインタフェースとして機能します。デバイスでハードウェアイベントが発生するたびに、iDRAC がアラートを生成します。SupportAssist Enterprise はそのアラートを処理して、アラートがサポートケース作成の対象となるかどうかを判断します。エージェントレス監視をするデバイスを追加する手順については、「[iDRAC の追加](#)」を参照してください。
 -  **メモ:** エージェントレス監視は、デルの第 12 世代および第 13 世代の PowerEdge サーバー (iDRAC 7 および iDRAC 8) でのみサポートされています。
 -  **メモ:** iDRAC を、SNMP と IPMI を介してアラートを送信するように設定することができます。ただし、SupportAssist Enterprise は SNMP を介して送信されたアラートのみ受け付けることができます。SupportAssist Enterprise が iDRAC から送信されるアラートを受信するには、iDRAC ウェブコンソールの アラートとリモートシステムのログ設定 セクションで、すべての SNMP トラップ オプションを確実に選択してください。

エージェントベースの監視の利点


エージェントレス (iDRAC) 方法でデルの第 12、13 世代の PowerEdge サーバーを監視することもできますが、エージェントベース (OMSA) 方法には次の利点があります。

- OMSA と iDRAC のアラート生成機能は異なります。デルの第 13 世代の PowerEdge サーバーでは、OMSA と iDRAC のアラート生成機能はほぼ同一ですが、チップセットおよびソフトウェア RAID からのアラートは OMSA 経由でのみ利用可能です。
- ProSupport Plus、ProSupport Flex for Data Center、または ProSupport One for Data Center サービス契約を持つデバイスでは、デバイスが OMSA によって監視されている場合に限り、デルの推奨するオペレーティングシステムおよびソフトウェアコンポーネントのバージョンが利用可能です。
- OMSA は、デルの第 9~11 世代の PowerEdge サーバーを監視するための唯一のオプションです。

OMSA の自動インストールまたは自動アップグレードのサポート


エージェントベース方式でのデバイスの監視には、SupportAssist Enterprise はデバイスに Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) エージェントがインストールされ、実行されていることを必要とします。OMSA エージェントは、インストールされているデバイスの様々なコンポーネン

トの正常性を監視するアプリケーションです。デバイスで OMSA がインストールおよび実行されていると、デバイス上でハードウェアイベントが発生するたびに OMSA エージェントがアラートを生成します。SupportAssist Enterprise は、そのデバイスからアラートを受信し、アラートがハードウェア問題を示しているかどうかを識別するためにアラートを処理します。OMSA の詳細については、Delltechcenter.com/OMSA にアクセスしてください。


 **メモ:** SupportAssist Enterprise の奨励する OMSA バージョンは、PowerEdge サーバの世代とサーバ上で実行されているオペレーティングシステムに応じて異なる場合があります。OMSA の奨励するバージョンについては、Dell.com/ServiceabilityTools で『*Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix*』(Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス) を参照してください。


SupportAssist Enterprise には、推奨バージョンの OMSA をデバイス上に自動的にダウンロードしてインストールする機能があります。エージェントベースの監視用にサーバが追加されると、SupportAssist Enterprise はデフォルトでそのデバイスに推奨バージョンの OMSA がインストールされているかどうかを確認します。


- OMSA がデバイスにインストールされていない場合は、SupportAssist Enterprise が推奨バージョンの OMSA をデバイスにダウンロードしてインストールすることを確認するプロンプトを表示します。確認後、SupportAssist Enterprise がバックグラウンドで OMSA をダウンロードし、インストールします。OMSA インストールステータスは、**デバイス** ページの **ステータス** 列に表示されます。OMSA をインストールしないことを選択し

た場合、デバイスのステータスには  **OMSA がインストールされていません** と表示されます。後で OMSA をインストールするには、デバイスの概要 ページで **タスク** → **OMSA のインストール / アップグレード** オプションを使用することができます。


- デバイスに OMSA がすでにインストールされている場合、SupportAssist Enterprise は、その OMSA のバージョンが SupportAssist Enterprise 用の推奨バージョンと一致するかどうかを検証します。既存の OMSA バージョンが推奨バージョンでなく、OMSA の推奨バージョンへの直接アップグレードがサポートされる場合は、SupportAssist Enterprise がデバイスでの OMSA のダウンロードとアップグレードを確認するプロンプトを表示します。OMSA のアップグレードステータスは、**デバイス** ページの **ステータス** 列に表示されます。OMSA をインストールしな

いことを選択した場合、デバイスのステータスには  **OMSA の新しいバージョンが使用可能です** が表示されます。後で OMSA をアップグレードするには、デバイス概要 ページで **タスク** → **OMSA のインストール / アップグレード** オプションを使用します。

 **メモ:** OMSA のバージョン n への直接アップグレードがサポートされるのは、2 つ前の OMSA バージョン ($n-2$) からのみです。直接アップグレードがサポートされていない場合、デバイスに OMSA を手動でダウンロードしてアップグレードする必要があります。たとえば、OMSA バージョン 7.0 がデバイスにすでにインストールされているが、OMSA の推奨バージョンが 7.4 であるという場合、OMSA バージョン 7.0 を手動で 7.2 にアップグレードする必要があります。OMSA バージョン 7.2 へのアップグレード後、デバイスの概要 ページの その他のタスク → OMSA のインストール / アップグレード オプションを使用して、OMSA バージョン 7.4 にアップデートすることができます。または、手動で OMSA バージョン 7.4 をダウンロードして、アップグレードすることもできます。

 **メモ:** OMSA のインストールまたはアップグレードを SupportAssist Enterprise に許可する、または SupportAssist Enterprise を使用してそれらを行うときは、ダウンロードされた OMSA のパッケージは SupportAssist Enterprise インストールフォルダに保持されます。以前の操作で互換性のあるバージョンの OMSA がすでにダウンロードされている場合、SupportAssist Enterprise はこれを再度ダウンロードしません。この状況下では、SupportAssist Enterprise はすでにダウンロードされたバージョンの OMSA を使用して、デバイスで OMSA のインストールまたはアップグレードを行うのみとなります。

 **メモ:** OMSA のダウンロードに要する時間は、インターネットのダウンロード速度とネットワークの帯域幅によって異なります。

デバイスで推奨バージョンの OMSA がインストールおよび実行されている場合、デバイスのステータスには  **OK** が表示されます。


 **メモ:** SupportAssist Enterprise を使用した OMSA の自動インストールは、Citrix XenServer、VMware ESXi、または ESX を実行しているデバイス上ではサポートされません。SupportAssist Enterprise がこれらのデバイス上でハードウェアの不具合を検知するようするには、手動で OMSA をダウンロードしてインストールしてください。

関連するリンク

[SupportAssist Enterprise を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード](#)

SNMP の自動設定のサポート

SupportAssist Enterprise でデバイスを監視できるようにするには、SupportAssist Enterprise がインストールされている場所にアラート (SNMP トラップ) を転送するようデバイスが設定されている必要があります。SNMP を設定することによってデバイスのアラート送信先が設定され、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバにデバイスからアラートが確実に転送されるようになります。SupportAssist Enterprise には、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバにアラートを転送するなど、デバイスの SNMP を自動的に設定する機能が備わっています。デバイスを追加する際またはその後で、SupportAssist Enterprise でそのデバイスの SNMP 設定を有効にすることができます。SNMP 設定のステータスは、**デバイス** ページの **デバイス** 列に表示されます。SupportAssist Enterprise がデバイスの SNMP を設定する間、デ

デバイスには  **SNMP を設定中** ステータスが表示されます。また、デバイスの概要 ペインの **その他のタスク** → **SNMP の設定** オプションを使用して、デバイスの SNMP をいつでも自動で設定することもできます。

 **メモ:** デバイスの SNMP の自動設定を SupportAssist Enterprise で許可したり、そのために SupportAssist Enterprise を使用したりすると、デバイスのアラート送信先が SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの IP アドレスに設定されます。

関連するリンク

[SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定](#)

デバイスの関連付け

ホストオペレーティングシステムの IP アドレスとデバイスの iDRAC IP アドレスの両方を使用して、SupportAssist Enterprise 内のデバイスを追加（検知）できます。このシナリオでは、**デバイス** ページで、同じデバイスに対して 2 つの別々のリストが表示されます。SupportAssist Enterprise は、オペレーティングシステムと iDRAC を介してデバイスからアラートを受信します。ただし、動作上の目的で、SupportAssist Enterprise はオペレーティングシステムの IP アドレスとデバイスの iDRAC IP アドレスを関連付け、そのデバイスを単一デバイスとして認識します。デバイスが関連付けられるとき、次の動作が予想されます。

- オペレーティングシステムと、iDRAC から送信されたアラートが関連付けられ、デバイスのサービスタグに合わされたサポートケースが作成されます。
- システム情報が収集されると、**デバイス** ページに両方のリストで同じ状態が表示されます。
- システム情報の手動収集 - システム情報が、**デバイス** ページの選択したデバイスリストを経由して収集されます。たとえば、オペレーティングシステムのリストが選択されている場合は、そのオペレーティングシステムを介してシステム情報が収集されます。ただし、SupportAssist Enterprise がオペレーティングシステムの IP アドレスを使用してデバイスに接続できない場合は、iDRAC を介してシステム情報が収集されません。
- 定期的な収集およびケース作成 - システム情報は一般的に、オペレーティングシステムを介して収集されます。ただし、SupportAssist Enterprise がオペレーティングシステムの IP アドレスを使用してデバイスに接続できない場合は、iDRAC を介してシステム情報が収集されません。

接続されたストレージデバイスでのハードウェア問題の検知

PowerEdge サーバの監視に加え、SupportAssist Enterprise ではサーバに接続されている Dell PowerVault MD シリーズストレージアレイから受信するアラートを処理することもできます。接続されたストレージデバイスからのアラート生成は、サーバにインストールされた Dell OpenManage Storage Services (OMSS) アプリケーション経由で行われます。サーバへの OMSA の自動インストールを SupportAssist Enterprise に許可すると、デフォルトで OMSS もインストールされます。サーバに手動で OMSA をダウンロードしてインストールする場合は、OMSS もインストールするようにしてください。OMSS をインストールしない場合、SupportAssist Enterprise は接続されたストレージデバイス上で発生する可能性のあるハードウェア問題を検知できなくなります。接続されたストレージデバイスでハードウェア問題が検知されると、SupportAssist Enterprise は関連するサーバに対するサポートケースを自動的に作成します。

Dell OEM サーバーのサポート

Dell OEM 対応デバイス（再ブランドまたはノンブランドの Dell ハードウェアのいずれか）が追加された場合は、元の名前ではなく、再ブランドされた名前でも分類されます。アラートの処理やケースの自動作成（サポートレベルが ProSupport Plus、ProSupport Flex for Data Center、または ProSupport One for Data Center としてサポートインシデントの発生時に検証される場合）など、デルの標準デバイスで利用できるすべての機能、および ProSupport Plus レポートが、OEM 対応デバイスで利用できます。ProSupport Plus レポートでは、OEM 対応デバイスが再ブランドされた名前でもリストされます。

ケースの自動作成は、Dell Enterprise Technical Support を介してサポートされており、その他のサポートケースサービスリクエスト管理システムでは使用できません。

カスタムソリューション用に変更されたすべてのシステムと同様に、すべての SupportAssist Enterprise 機能を検証して、それらの変更が正しく動作することを確認するようお勧めします。

Net-SNMP のインストール (Linux のみ)

前提条件

root 権限を持つユーザーアカウントでデバイスにログインしていることを確認します。

このタスクについて

SupportAssist Enterprise は、SNMP エージェントを介してリモートデバイスから転送されるアラートを受信します。Net-SNMP は、一連の SNMP ツールで構成され、SNMP エージェントを含みます。Linux オペレーティングシステムを実行しているデバイス上では、SupportAssist Enterprise がアラートを受信できるよう、Net-SNMP をインストールする必要があります。

手順

1. Linux オペレーティングシステムを実行しているデバイス上で端末ウィンドウを開きます。
2. オペレーティングシステムに基づいて、次のコマンドを入力します。
 - Red Hat Enterprise Linux、CentOS、および VMware ESX : `yum install net-snmp`
 - Oracle Linux の場合 : `rpm -ivh net-snmp-x.x-xx.x.x.xxx.x86_64.rpm`。ここで、x.x-xx.x.x.xxx.x は rpm ファイル名に含まれているバージョン番号を表します。
 - SUSE Linux Enterprise Server の場合 :
 1. `zypper addrepo http://download.opensuse.org/repositories/net-snmp:factory/sle_12/net-snmp:factory.repo`
 2. `zypper` の更新
 3. `zypper install net-snmp`

SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権の設定 (Linux)

Linux オペレーティングシステムでは、sudo アクセス権を持つユーザーに特定のコマンドを実行する管理者権限が付与されることがあります。sudo ユーザーの資格情報を使用して SupportAssist Enterprise でリモートデバイスを追加した場合、SupportAssist Enterprise がデバイスからシステム情報を監視および収集するためには、次の手順を実行する必要があります。

前提条件

root 権限を持つユーザとしてリモートデバイスにログインしていることを確認します。

手順

1. ターミナルウィンドウを開きます。
2. ユーザーのホームディレクトリパスを設定する場合 — 「`useradd user_name -d /home`」と入力し、Enter を押します。
3. `/etc/sudoers` ファイルを開きます。
4. 感嘆符 [!] を `requiretty` 行に挿入します。たとえば、`!requiretty` となります。
5. お好みに合わせて、次のうち 1 つを追加します。
 - `%root ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` — root グループのすべてのユーザーにアクセス権を付与します。
 - `user_name ALL=(ALL) NOPASSWD: ALL` - 特定のユーザーのみに許可を付与します。
6. `/etc/sudoers` ファイルを保存します。

SupportAssist Enterprise アプリケーションと SupportAssist サーバ間における正常な通信の確保

次の操作には、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバが、デルによってホストされる SupportAssist サーバを使用して通信することが可能であることが必要です。

- お使いの環境内にあるデバイスに問題がある場合、サポートケースを自動的に作成。
- 収集したシステム情報をデルにアップロードします。

SupportAssist Enterprise アプリケーションと SupportAssist サーバ間における正常な通信を確保するには、以下が必要です。

- SupportAssist Enterprise アプリケーションがインストールされているサーバが以下の宛先に接続できること。
 - <https://apidp.dell.com> - SupportAssist Enterprise サーバのエンドポイント。SupportAssist がインストールされたサーバ上でウェブブラウザを使用して、<https://apidp.dell.com> にアクセスできることを確認します。
 - <https://is.us.dell.com/fus/api/2.0/uploadfile> — 収集されたシステム情報がアップロードされるファイルアップロードサーバです。
 - <https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk> - サイズが 10 MB を超えるコレクションファイルがアップロードされるアップロードサーバ。

- <https://downloads.dell.com/> - Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のダウンロードおよび、SupportAssist Enterprise の新しいリリース情報、ポリシーファイル、および製品サポートファイルを取得するためのリンクです。SupportAssist Enterprise がインストールされたサーバ上でウェブブラウザを使用して、<https://downloads.dell.com/> にアクセスできるかどうかを確認します。
- SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバ上で、is.us.dell.com と downloads.dell.com、および api.dell.com 用にポート 443 が開いているかどうかを確認します。また、Telnet クライアントを使用して接続をテストすることができます。たとえば、コマンド `downloads.dell.com 443` を入力します。
- SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバで、ネットワーク設定が正しいことを確認します。
- SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバがプロキシサーバ経由でインターネットに接続されている場合は、SupportAssist Enterprise でプロキシを設定します。「[プロキシサーバの設定](#)」を参照してください。

通信問題が解決しない場合は、ネットワーク管理者に問い合わせるサポートを受けてください。

SupportAssist Enterprise アプリケーションログへのアクセス

SupportAssist Enterprise はシステムイベントとログメッセージを次の場所に保存します。

- Windows の場合：
 - Windows イベントログ
 - インストールログフォルダ (C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs)
- Linux の場合：
 - var ログ
 - インストールログフォルダ (/opt/dell/supportassist/logs)

新しいログファイルは、システムで設定されたタイムゾーンに基づいて毎日午後 11:59 に作成され、ログフォルダに保存されます。ログファイルには、当日のログ情報が含まれています。ログファイルの名前は、毎日の終りに `application.log<yyyymmdd>` の日付フォーマットに変更されます。ログファイルが作成から 3 日以上経過している場合、ログファイルは自動的に圧縮されます。これにより、アラート発生時に、所定の日付で保存された正確なログファイルを特定することができます。たとえば、次のようなログファイルを確認できます。

- `application.log`
- `application.log.20161101`
- `application.log.20161102.zip`
- `application.log.20161103.zip`

ログファイルは 30 日後にストレージからパージされます。

ログファイルには、`log4j.xml` ファイルに OFF および ALL の特別値を伴う FATAL、ERROR、WARN、INFO、および DEBUG の値（または、これより高い値）に対応するログメッセージが含まれています。`log4j.xml` ファイルは、C:\Program Files\Dell\SupportAssist\config (Windows) および /opt/dell/supportassist/config (Linux) にあります。`log4j.xml` ファイルの ERROR 値は、FATAL および ERROR のログメッセージを生じます。これは、FATAL のレベルが ERROR よりも高いためです。

イベントストーム処理

SupportAssist Enterprise はイベントストーム状態をインテリジェントに処理し、60 分の時間範囲内でデバイスから最高 9 件の個別のアラートを許容します。ただし、10 件以上の個別のアラートをデバイスから受信すると、SupportAssist Enterprise は自動的にデバイスをメンテナンスモードにします。メンテナンスモードでは、デバイスからのアラートの処理を防ぐため、不要なサポートケースを作成することなくインフラストラクチャの変更を行うことが可能になります。メンテナンスモードになってから 30 分後、SupportAssist Enterprise は自動的にデバイスをメンテナンスモードから解除し、デバイスのために通常のアラート処理を再開します。メンテナンスモードの詳細については、「[メンテナンスモードについて](#)」を参照してください。

文脈依存のヘルプへのアクセス

文脈依存のヘルプは、ユーザーインターフェースの現在の表示に適合する、機能およびタスクの情報を提供します。文脈依存のヘルプを呼び出したら、SupportAssist Enterprise ヘルプシステム内を移動したり検索したりすることができます。

文脈依存のヘルプへアクセスするには、ユーザーインターフェースに表示される  アイコンをクリックします。文脈依存のヘルプがブラウザの新しいウィンドウに表示されます。

SupportAssist Enterprise 製品情報の表示

SupportAssist Enterprise ヘッダー領域で **バージョン情報** をクリックします。

SupportAssist Enterprise 製品バージョンおよび登録 ID を確認できる **バージョン情報** ページが表示されます。

SupportAssist Enterprise のアンインストール

必要に応じて、SupportAssist Enterprise をアンインストールできます。アンインストール中に、アンインストールする理由の提供の選択や、デルへのフィードバックの送信を選択していただけます。フィードバックの秘密は保持され、デルの製品改善のために利用させていただきます。次の項で、Windows および Linux オペレーティングシステム環境での SupportAssist Enterprise のアンインストールについて説明します。

SupportAssist Enterprise のアンインストール (Windows)

前提条件

SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバに管理者権限でログインします。

手順

1. オペレーティングシステムに応じて、次のいずれかを実行します。

- Windows Server 2012 もしくは 2016 の場合は、画面左下に移動し、**スタート** アイコンをクリックします。**スタート** 画面で **コントロールパネル** タイルをクリックします。次に、**コントロールパネル** で **プログラムのアンインストール** をクリックします。
- Windows Server 2008 または Windows Small Business Server 2011 の場合は、**スタート** → **コントロールパネル** → **プログラムと機能** の順にクリックします。

プログラムのアンインストールまたは変更 ページが表示されます。

2. **Dell SupportAssist Enterprise** を選択してから **変更** をクリックします。

Dell SupportAssist Enterprise インストーラによるこそ というウィンドウが表示されます。

3. **Next (次へ)** をクリックします。

Dell SupportAssist Enterprise メンテナンス ウィンドウが表示されます。

4. **削除** を選択してから **次へ** をクリックします。

フィードバック ウィンドウが表示されます。

5. **オプションの選択** ドロップダウンリストから適切な理由を選択し、コメントを入力して **削除** をクリックします。

プログラムの削除 ウィンドウが表示されます。

6. **削除** をクリックします。



メモ: Windows Server 2016 では、プログラムのアンインストール中、ユーザーアカウント制御 ダイアログボックスが複数回表示されることがあります。

アンインストール完了 ウィンドウが表示されます。

7. **Finish (終了)** をクリックします。

これで SupportAssist Enterprise がアンインストールされました。

SupportAssist Enterprise のアンインストール (Linux)

前提条件

SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバに root 権限でログインしていることを確認します。

手順

1. ターミナルウィンドウを開きます。
2. `/opt/dell/supportassist/bin` フォルダに移動します。
3. `./uninstall` を入力して、Enter を押します。

4. アンインストールを続行するには、`c` とタイプします。
5. フィードバックの入力を求めるプロンプトが表示されたら、次のいずれかを実行します。
 - フィードバックを省略してアンインストールを開始するには、`n` とタイプします。
 - フィードバックを入力するには、`y` とタイプします。
6. フィードバックの提供を選択した場合は、SupportAssist Enterprise をアンインストールする理由に対応する番号を押します。

Dell SupportAssist Enterprise のアンインストールが完了しました というメッセージが表示されます。

サイレントモードでの SupportAssist Enterprise のアンインストール (Linux)

前提条件

SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバに root 権限でログインしていることを確認します。

手順


1. SupportAssist Enterprise がインストールされているシステムで、ターミナルウィンドウを開きます。
2. `/opt/dell/supportassist/bin` フォルダに移動します。
3. 「`./uninstall silent`」と入力して、Enter を押します。

Dell PowerEdge サーバー世代の特定

PowerEdge サーバーの世代は、サーバーモデルの表示を確認することによって素早く特定することができます。次の表は、さまざまな世代の PowerEdge サーバーと、それらのモデル表示を説明しています。

表 12. PowerEdge サーバー例

PowerEdge サーバー世代	サーバーモデルの表示	サーバーモデルの例
9 日	PowerEdge x9xx	PowerEdge 2900 Power Edge 6950
10 日	PowerEdge yx0x	PowerEdge M600 PowerEdge R300 Power Edge T105
11 日	PowerEdge yx1x	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
12 日	PowerEdge yx2x	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
13 日	PowerEdge yx3x	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730

 **メモ:** サーバーモデルの表示では、`x` は数字 (0 ~ 9) を示し、`y` は、M、R、および T などのアルファベットを示します。アルファベットは、M = モジュラー、R = ラック、T = タワーとしてサーバのタイプを表します。

トラブルシューティング

以下の項では、SupportAssist Enterprise のインストール中および使用中に発生する可能性がある問題のトラブルシューティングに必要な情報を説明しています。

SupportAssist Enterprise のインストール

SupportAssist Enterprise のインストール中に問題が発生した場合は、次を確認してください。

- サーバが 64 ビットのオペレーティングシステムを実行していることを確認します。
- SupportAssist for Servers をインストールしているサーバに他の SupportAssist Enterprise アプリケーションがすでにインストールされていないことを確認します。
- Windows オペレーティングシステムの場合は、インストーラパッケージを右クリックし、必ず **管理者として実行** を選択してインストールを開始するようにします。
- Linux オペレーティングシステムの場合は、インストーラファイルの権限がアップデートされていることを確認します。
- インストールウィザードの **ライセンス契約** ページで、デルに個人情報 (PII) の保存を許可することに同意する。
- SupportAssist Enterprise をインストールしているサーバがインターネットに接続されていることを確認します。サーバがプロキシサーバ経由でインターネットに接続されている場合は、インストールウィザードにプロキシサーバの詳細を入力します。

SupportAssist Enterprise の登録

SupportAssist Enterprise の登録で問題が発生した場合は、次の手順を実行します。

- SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバがインターネットに接続可能であることを確認します。
- SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバがプロキシサーバ経由でインターネットに接続されている場合、入力されたプロキシサーバの詳細で、SupportAssist Enterprise の **設定** → **プロキシ設定** ページにプロキシサーバの詳細を入力します。
- SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバのネットワーク設定が正しいことを確認します。
- 入力した姓、名、電子メールアドレス、電話番号などの登録情報が有効であることを確認します。
- **電話番号**、**代替電話番号**、および **電子メールアドレス** フィールドにデータを入力するときは、英語のキーボードレイアウトを使用するようにしてください。
- **https://apidp.dell.com** にアクセスするためにファイアウォールでポート 443 が開いていることを確認します。
- **ネットワークの接続性テスト** を実行して、SupportAssist サーバへの接続が正常であることを確認します。接続性テストを実行する手順については、「[接続性テストの実行](#)」を参照してください。テストが成功した場合は、ウェブブラウザを閉じ、SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェースをもう一度開き、登録を再試行します。
- しばらくしてから、再度登録してみます。

SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェースを開く

SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェースを開いたときに Dell SupportAssist サービス起動の問題 エラーが表示された場合は、次の手順を実行します。


- システムサービスを起動するために必要な権限を持つユーザーアカウントでログインしていることを確認します。
- **Dell SupportAssist サービス** を再起動してみます。SupportAssist サービスを再起動する手順については、「[SupportAssist サービス](#)」を参照してください。
- C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs (Windows の場合) または /opt/dell/supportassist/logs (Linux の場合) にあるログファイル application.log をチェックして、ロードに失敗したコンポーネントを特定します。

SupportAssist Enterprise へのログイン

SupportAssist Enterprise へのログイン中に不具合が発生した場合は、次の手順を実行します。

- ログインに使用しているユーザーアカウントが、**SupportAssistAdmins** または **SupportAssistUsers** ユーザーグループのメンバーであることを検証します。
 - 管理者としてコマンドプロンプトを開き、コマンド「`net localgroup SupportAssistAdmins`」および「`net localgroup SupportAssistUsers`」を入力します。ユーザーアカウントが **SupportAssistAdmins** または **SupportAssistUsers** グループにリストされていない場合は、ユーザーアカウントをいずれかの SupportAssist Enterprise ユーザーグループに追加します。
 - ユーザーを SupportAssist Enterprise ユーザーグループに追加する場合は、管理者としてコマンドプロンプトを開き、次のコマンドを入力します。
 - * `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add` — **SupportAssistAdmins** ユーザーグループにユーザー 1 を追加する場合。
 - * `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add` — **SupportAssistUsers** ユーザーグループにユーザー 2 を追加する場合。
- **SupportAssistAdmins** または **SupportAssistUsers** ユーザーグループを手動で削除した場合、SupportAssist Enterprise ユーザーグループを作成して、そのグループにユーザーを追加します。
 - SupportAssist Enterprise ユーザーグループを作成するには、管理者としてコマンドプロンプトを開き、次のコマンドを入力します。
 - * `net localgroup SupportAssistAdmins /add` — **SupportAssistAdmins** ユーザーグループを作成する場合。
 - * `net localgroup SupportAssistUsers /add` — **SupportAssistUsers** ユーザーグループを作成する場合。
 - ユーザーを SupportAssist Enterprise ユーザーグループに追加するには、管理者としてコマンドプロンプトを開き、次のコマンドを入力します。
 - * `net localgroup SupportAssistAdmins <User1> /add` — **SupportAssistAdmins** ユーザーグループにユーザー 1 を追加する場合。
 - * `net localgroup SupportAssistUsers <User2> /add` — **SupportAssistUsers** ユーザーグループにユーザー 2 を追加する場合。
- **Dell SupportAssist サービス** が実行されているかどうかを確認します。SupportAssist サービスのステータスを確認する手順については、「[SupportAssist サービス](#)」を参照してください。

デバイスを追加できない

デバイスに  **デバイスを追加できません** ステータスが表示される場合は、次の手順を実行します。

- デバイスが iDRAC の場合、iDRAC に Enterprise または Express ライセンスがインストールされていることを確認します。Enterprise または Express ライセンスの購入およびインストール方法については、[Dell.com/idracmanuals](#) で『*iDRAC User's Guide*』（iDRAC ユーザーズガイド）の「Managing Licenses」（ライセンスの管理）を参照してください。
- デバイスが Compellent ストレージレイの場合は、Enterprise Manager で SupportAssist が有効になっていることを確認します。Enterprise Manager で SupportAssist を有効にする方法については、[Dell.com/storagemanuals](#) にある『*Dell Enterprise Manager Administrator's Guide*』（Dell Enterprise Manager 管理者ガイド）を参照してください。
- デバイスを再検証します。「[デバイスの再検証](#)」を参照してください。

SupportAssist Enterprise がデバイスを追加できないことを示すエラーメッセージが表示された場合は、次の手順を実行します。

- デバイスモデルがサポートされていることを確認します。対応デバイスモデルの完全なリストについては、[dell.com/ServiceabilityTools](#) で『*Dell SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix*』（Dell SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス）を参照してください。
- デバイス追加のための前提条件が満たされていることを確認します。デバイス追加の前提条件については、「[Adding devices](#)」（デバイスの追加）を参照してください。

- SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバからデバイスに到達可能であることを確認します。
- 入力したデバイスの資格情報（ユーザー名とパスワード）が正しいことを確認します。
- エラーメッセージに、事前定義された制限時間内にデバイスを追加できませんでしたという内容が記載されている場合は、デバイスの追加を再試行します。

サーバー

- オペレーティングシステム詳細を入力することによってサーバを追加しており（エージェントベースの監視）、デバイスが Windows オペレーティングシステムを実行している場合は、次の手順を実行します。
 - 入力した資格情報にデバイスの管理者権限があることを確認します。
 - Windows Management Instrumentation (WMI) サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。
 - 不具合が解決されない場合は、msdn.microsoft.com の技術マニュアル『Securing a Remote WMI Connection』（リモート WMI 接続の保護）に記載されている手順を確認してください。
- オペレーティングシステム詳細を入力することによってサーバを追加しており（エージェントベースの監視）、デバイスが Linux オペレーティングシステムを実行している場合は、次の手順を実行します。
 - 入力した資格情報に、デバイスの root 権限、スーパーユーザー権限、または sudo ユーザー権限があることを確認します。sudo ユーザーのユーザー名とパスワードを入力する場合は、その sudo ユーザーが SupportAssist Enterprise に設定されていることを確認します。「[SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権の設定 \(Linux\)](#)」を参照してください。
 - Secure Shell (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ます。
 - SSH パスワード認証が有効になっていることを確認します（デフォルトで有効）。
- iDRAC 詳細を入力することによってサーバを追加している場合（エージェントレス監視）は、iDRAC に Enterprise または Express ライセンスがインストールされていることを確認します。Enterprise または Express ライセンスの購入およびインストール方法についての情報は、Dell.com/idracmanuals で『iDRAC User's Guide』（iDRAC ユーザーズガイド）の「Managing Licenses」（ライセンスの管理）を参照してください。
- エラーメッセージに、デバイスの SSL 暗号化レベルが 256 ビット以上に設定されているために SupportAssist Enterprise がデバイスを追加できないという内容が記載されている場合：
 - a. Azul Systems のウェブサイトで、[Zulu 暗号化拡張キット](#)をダウンロードします。
 - b. ダウンロードしたファイルを解凍します。
 - c. ファイル `local_policy.jar` と `Us_export_policy.jar` をコピーし、SupportAssist Enterprise がインストールされているシステムの以下の場所に貼り付けます。
 - Windows の場合： `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
 - Linux の場合： `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
 - d. SupportAssist サービスを再起動し、操作を再試行します。

保管時

デバイスが EqualLogic PS ストレージアレイの場合：

- Secure Shell (SSH) および SNMP サービスがデバイスで実行されていることを確認します。
- デバイスの追加 ウィザードで、デバイスの管理グループの IP アドレスを入力したことを確認します。

デバイスが Compellent SC シリーズのストレージアレイの場合：

- REST サービスがデバイスで実行されていることを確認します。
- Enterprise Manager で SupportAssist が有効になっていることを確認します。Enterprise Manager で SupportAssist を有効にする方法については、Dell.com/storagemanuals で『Dell Enterprise Manager Administrator's Guide』（Dell Enterprise Manager 管理者ガイド）を参照してください。

デバイスが FluidFS NAS デバイスの場合、デバイスで SSH サービスが実行されていることを確認します。

ネットワーク

- Secure Shell (SSH) および SNMP サービスがデバイスで実行されていることを確認します。
- デバイスでイネーブルパスワードが設定されている場合は、デバイスの追加 ウィザードでイネーブルパスワードを入力したことを確認します。

シャーシ

Secure Shell (SSH) サービスがデバイスで実行されていることを確認します。

Importing multiple devices (複数のデバイスのインポート)

.csv ファイルを使用して複数のデバイスをインポートする際に問題が発生する場合は、次の手順を実行します。

- .csv ファイルが有効であることを確認します。必要な場合には、.csv テンプレートをダウンロードしてデバイスのインポートに使用します。
- .csv ファイルが破損していないことを確認します。
- .csv ファイル内のヘッダーが編集されていないことを確認します。
- 一部のデバイスがインポートされない場合は、失敗したデバイスのリストを .csv ファイルとしてダウンロードします。次に、ファイルを開いてデバイスがインポートされなかった理由を参照してください。
- 「[複数のデバイスのインポート](#)」の手順に従っていることを確認します。
- デバイスが **ステー징** グループに追加されている場合：
 - a. デバイスを追加するための前提条件がすべて満たされていることを確認します。デバイスを追加するための前提条件については、各デバイスタイプの追加手順書の「前提条件」のセクションを参照してください。「[単一デバイスの追加](#)」を参照してください。
 - b. 各デバイスを再検証します。「[デバイスを再検証する](#)」を参照してください。

OMSA がインストールされていません

デバイスに  **OMSA がインストールされていません** ステータス：

- **OMSA のインストール / アップグレード** オプションを使用してデバイスに OMSA をインストールします。「[SupportAssist Enterprise を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード](#)」を参照してください。
- インストールを何回か試みても OMSA のインストールを正常に完了することができない場合は、デバイスにログインして、デバイスに奨励するバージョンの OMSA を手動でインストールします。OMSA の奨励するバージョンについての情報は、[Dell.com/ServiceabilityTools](#) の『*Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix*』（Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス）を参照してください。

SNMP が設定されていません

デバイスに  **SNMP が設定されていません** ステータス：

- **SNMP の設定** オプションを使用して、デバイスの SNMP を設定します。「[SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定](#)」を参照してください。
- 連続して試行した後も SNMP の設定が正常に完了していない場合は、デバイスにログインして、SNMP を手動で設定します。SNMP を手動で設定する手順は、次のとおりです。
 - オペレーティングシステムの IP アドレスを使用して SupportAssist Enterprise にサーバまたはハイパーバイザーを追加した場合は、「[サーバのアラート送信先の手動設定](#)」を参照してください。
 - iDRAC IP アドレスを使用して SupportAssist Enterprise にサーバを追加した場合は、「[ウェブインターフェースを使用した iDRAC のアラート送信先の手動設定](#)」を参照してください。

OMSA の新しいバージョンが使用可能です

デバイスに  **OMSA の新しいバージョンが使用可能です** ステータスが表示される場合は、次の手順を実行します。

- **OMSA のインストール / アップグレード** オプションを使用してデバイスに OMSA をインストールします。「[SupportAssist Enterprise を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード](#)」を参照してください。
- インストールを何回か試みても OMSA のインストールを正常に完了することができない場合は、デバイスにログインして、デバイスに奨励するバージョンの OMSA を手動でインストールします。OMSA の奨励するバージョンについての情報は、[Dell.com/ServiceabilityTools](#) の『*Dell*

SNMP を設定できません


デバイスに  **SNMP を設定できません** ステータス :

- ネットワーク設定が正しいことを確認します。
- SNMP ポート (162) が開いていることを確認します。
- ファイアウォール設定が正しいことを確認します。
- **SNMP の設定** オプションを使用して、デバイスの SNMP を設定します。「[SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定](#)」を参照してください。

それでも SNMP の設定に失敗する場合は、SNMP を手動で設定することができます。手動で SNMP を設定する手順は、次のとおりです。

- オペレーティングシステムの IP アドレスを使用して SupportAssist Enterprise にサーバまたはハイパーバイザーを追加した場合は、「[サーバのアラート送信先の手動設定](#)」を参照してください。
- iDRAC IP アドレスを使用して SupportAssist Enterprise にサーバを追加した場合は、「[ウェブインタフェースを使用した iDRAC のアラート送信先の手動設定](#)」を参照してください。

SNMP 設定を検証できません

デバイスに  **SNMP 設定を検証できません** ステータスが表示される場合は、次の手順を実行します。

- DNS が正しく設定されていることを確認します。
- SNMP ポート (162) が開いていることを確認します。
- ファイアウォール設定が正しいことを確認します。
- **SNMP の設定** オプションを使用して、デバイスの SNMP を設定します。「[SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定](#)」を参照してください。

OMSA をインストールできません

デバイスに  **OMSA をインストールできません** ステータス :

- SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバからデバイスに到達可能であることを確認します。
- 入力したデバイスの資格情報 (ユーザー名とパスワード) が正しいことを確認します。
- デバイスが Windows オペレーティングシステムを実行している場合 :
 - 入力した資格情報にデバイスの管理者権限があることを確認します。
 - SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバとリモートデバイスの両方で、Windows Management Instrumentation (WMI) サービスを再起動します。
 - SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの C:\Windows\temp フォルダにあるファイルをすべて削除します。
- デバイスが Linux オペレーティングシステムを実行している場合には、次の要件があります。
 - Secure Shell (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ます。
 - SSH パスワード認証が有効になっていることを確認します (デフォルトで有効)。
 - 入力した資格情報に、デバイスの root 権限、スーパーユーザー権限、または sudo ユーザー権限があることを確認します。sudo ユーザーのユーザー名とパスワードを入力する場合は、その sudo ユーザーが SupportAssist Enterprise に設定されていることを確認します。「[SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権の設定 \(Linux\)](#)」を参照してください。
 - デバイスに必要な OMSA 依存性要素のすべてがインストールされていることを確認します。OMSA 依存性に関する詳細は、[DellTechCenter.com/OMSA](#) で『*Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide*』(Dell OpenManage Server Administrator インストールガイド) の「Remote Enablement 要件」参照してください。
- OMSA のインストールを再試行します。「[SupportAssist Enterprise を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード](#)」を参照してください。

- インストールを何回か試みても OMSA のインストールを正常に完了することができない場合は、デバイスにログインして、デバイスに奨励するバージョンの OMSA を手動でインストールします。OMSA の奨励するバージョンについての情報は、Dell.com/ServiceabilityTools の『*Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix*』（Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス）を参照してください。

 **メモ:** OMSA の 32 ビットから 64 ビットバージョンへのアップグレードはサポートされていません。この場合、OMSA の既存バージョンをアンインストールし、SupportAssist Enterprise を使用して OMSA をインストールする必要があります。SupportAssist Enterprise を使用して OMSA をインストールする手順については、「[SupportAssist Enterprise を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード](#)」を参照してください。

OMSA バージョンを検証できない

SupportAssist Enterprise がデバイスにインストールされた OMSA バージョンを検証できないことを示すエラーメッセージが表示される場合は、次の手順を実行します。


- デバイス ページの **ステータス** 列にあるエラーステータスのリンクをクリックして、考えられる解決手順を表示します。
- 接続性テストを実行し、デル FTP サーバーへの接続が正常に行われていることを確認します。「[接続性テストの実行](#)」を参照してください。
- OMSA サービスがデバイスで実行されていることを確認します。
- OMSA のインストールを再実行します。「[SupportAssist Enterprise を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード](#)」を参照してください。
- インストールを何回か試みても OMSA のインストールを正常に完了することができない場合は、デバイスにログインして、デバイスに奨励するバージョンの OMSA を手動でインストールします。OMSA の奨励するバージョンについての情報は、Dell.com/ServiceabilityTools の『*Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix*』（Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス）を参照してください。

OMSA は、サポートされていません


デバイスが  **OMSA は、サポートされていません** ステータス :

- デバイスにログインして、OMSA の既存のバージョンをアンインストールします。
- OMSA のインストール / アップグレード オプション** を使用してデバイスに OMSA をインストールします。「[SupportAssist Enterprise を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード](#)」を参照してください。


デバイスに到達できません

デバイスに  **デバイスに到達できません** ステータスが表示される場合は、次の手順を実行します。

- デバイス ページの **ステータス** 列にあるエラーステータスのリンクをクリックして、考えられる解決手順を表示します。
- デバイスに電源が入っており、ネットワークに接続されていることを確認します。
- デバイスでポート 22、23、80、135、443、1311、2463、および 5989 が開いていることを確認します。
- デバイスの IP アドレスを指定することによって SupportAssist Enterprise にデバイスを追加した場合は、デバイスの IP アドレスが変更されたかどうかを確認します。デバイスが動的 IP アドレスを取得するように設定されている場合は、デバイスが再起動されるたびに IP アドレスが変更されます。
- デバイスの IP アドレスが変更された場合 :
 - SupportAssist Enterprise からデバイスを削除します。「[デバイスの削除](#)」を参照してください。
 - デバイスを再度追加します。「[Adding devices](#)」（デバイスの追加）を参照してください。

 **メモ:** デバイスの IP アドレスが変更されるたびにデバイスの削除と追加を行わないで済むようにするには、デバイスを追加する際（デバイスの IP アドレスではなく）ホスト名を入力することをお勧めします。

システム情報を収集できません

デバイスに  **システム情報を収集できません** ステータスが表示される場合は、次の手順を実行します。

- **ステータス** 列のエラーステータスリンクをクリックして、考えられる解決手順を表示します。
- SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバからデバイスに到達可能であることを確認します。
- 入力したデバイスの資格情報（ユーザー名とパスワード）が正しいことを確認します。
- デバイスのパスワードが長い（10 文字以上）場合、空白および引用句を使用しない短いパスワード（5～7 文字）を割り当ててから、SupportAssist Enterprise でパスワードをアップデートしてください。

サーバー

- オペレーティングシステム詳細を入力することによってデバイスを追加しており（エージェントベースの監視）、デバイスが Windows オペレーティングシステムを実行している場合は、次の手順を実行します。
 - 入力した資格情報にデバイスの管理者権限があることを確認します。
 - Windows Management Instrumentation (WMI) サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。
 - 不具合が解決されない場合は、msdn.microsoft.com の技術マニュアル『Securing a Remote WMI Connection』（リモート WMI 接続の保護）に記載されている手順を確認してください。
- オペレーティングシステム詳細を入力することによってデバイスを追加しており（エージェントベースの監視）、デバイスが Linux オペレーティングシステムを実行している場合は、次の手順を実行します。
 - 入力した資格情報に、デバイスの root 権限、スーパーユーザー権限、または sudo ユーザー権限があることを確認します。sudo ユーザーのユーザー名とパスワードを入力する場合は、その sudo ユーザーが SupportAssist Enterprise に設定されていることを確認します。[「SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権の設定」](#)を参照してください。
 - Secure Shell (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ます。
 - SSH パスワード認証が有効になっていることを確認します（デフォルトで有効）。
 - OpenSSL がアップデートされていることを確認します。詳細については、オペレーティングシステムのサポートウェブサイトで「[OpenSSL CCS injection vulnerability \(CVE-2014-0224\)](#)」（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 詳細を入力することによってデバイスを追加している場合（エージェントレス監視）は、iDRAC に Enterprise または Express ライセンスがインストールされていることを確認します。Enterprise または Express ライセンスの購入およびインストール方法についての情報は、Dell.com/idracmanuals で『[iDRAC User's Guide](#)』（iDRAC ユーザーズガイド）の「[Managing Licenses](#)」（ライセンスの管理）を参照してください。
- エラーメッセージに、デバイスの SSL 暗号化レベルが 256 ビット以上に設定されているために SupportAssist Enterprise がシステム情報を収集できないという内容が記載されている場合：
 - a. Azul Systems のウェブサイトで、[Zulu 暗号化拡張キット](#)をダウンロードします。
 - b. ダウンロードしたファイルを解凍します。
 - c. ファイル `local_policy.jar` と `Us_export_policy.jar` をコピーし、SupportAssist Enterprise がインストールされているシステムの以下の場所に貼り付けます。
 - Windows の場合： `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
 - Linux の場合： `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
 - d. SupportAssist サービスを再起動し、操作を再試行します。

根本的な問題を解決した後、システム情報の収集とアップロードを手動で開始します。「[単一デバイスからのシステム情報の収集を開始する](#)」を参照してください。

保管時

デバイスが EqualLogic PS ストレージレイの場合：

- Secure Shell (SSH) および SNMP サービスがデバイスで実行されていることを確認します。
- デバイスの追加 ウィザードで、デバイスの管理グループの IP アドレスを入力したことを確認します。

デバイスが Compellent SC シリーズのストレージレイの場合：

- REST サービスがデバイスで実行されていることを確認します。
- Enterprise Manager で SupportAssist が有効になっていることを確認します。Enterprise Manager で SupportAssist を有効にする方法については、Dell.com/storagemanuals で『[Dell Enterprise Manager Administrator's Guide](#)』（Dell Enterprise Manager 管理者ガイド）を参照してください。

デバイスが FluidFS NAS デバイスの場合、デバイスで SSH サービスが実行されていることを確認します。

ネットワーク

- Secure Shell (SSH) および SNMP サービスがデバイスで実行されていることを確認します。
- デバイスでイネーブルパスワードが設定されている場合は、SupportAssist Enterprise でイネーブルパスワードを入力したことを確認します。

シャーシ

Secure Shell (SSH) サービスがデバイスで実行されていることを確認します。

システム情報を収集するためのストレージ容量が不足しています

デバイスに **✖ システム情報を収集するためのストレージ容量が不足しています** ステータスが表示される場合は、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの C:\ ドライブに十分な空き容量があることを確認します。

コレクションをエクスポートできません

デバイスに **✖ コレクションをエクスポートできません** ステータスが表示される場合は、次の手順を実行します。

- **ステータス** 列のエラーステータス リンクをクリックして、考えられる解決手順を表示します。
- システム情報の収集とアップロードを手動で開始します。「[単一のデバイスからのシステム情報の収集を開始する](#)」を参照してください。

問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。

システム情報を送信できません

デバイスに **✖ システム情報を送信できません** ステータス :

- **ステータス** 列のエラーステータス リンクをクリックして、考えられる解決手順を表示します。
- SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバがインターネットに接続できることを確認します。
- SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバがプロキシサーバ経由でインターネットに接続されている場合は、SupportAssist Enterprise でプロキシが設定されていることを確認します。「[プロキシサーバの設定](#)」を参照してください。
- 接続性テストを実行し、デルアップロードサーバへの接続が正常に行われていることを確認します。「[接続性テストの実行](#)」を参照してください。

根本的な問題を解決した後、システム情報の収集とアップロードを手動で開始します。「[単一デバイスからのシステム情報の収集を開始する](#)」を参照してください。

認証に失敗しました

デバイスに **✖ 認証に失敗しました** ステータスが表示される場合は、次の手順を実行します。

- **ステータス** 列のエラーステータス リンクをクリックして、考えられる解決手順を表示します。
- 入力したデバイスの資格情報（ユーザー名とパスワード）が正しいことを確認します。資格情報が変更された場合は、デバイスの資格情報をアップデートします。「[デバイス資格情報の編集](#)」を参照してください。

サーバー

- オペレーティングシステムの詳細を入力することによってデバイスが追加されており（エージェントベースの監視）、デバイスが Windows オペレーティングシステムを実行している場合は、次の手順を実行します。
 - 入力した資格情報にデバイスの管理者権限があることを確認します。
 - WMI サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。

- 不具合が解決されない場合は、msdn.microsoft.com の技術マニュアル『Securing a Remote WMI Connection』（リモート WMI 接続の保護）に記載されている手順を確認してください。
- オペレーティングシステムの詳細を入力することによってデバイスが追加されており（エージェントベースの監視）、デバイスが Linux オペレーティングシステムを実行している場合は、次の手順を実行します。
 - 入力した資格情報に、デバイスの root 権限、スーパーユーザー権限、または sudo ユーザー権限があることを確認します。sudo ユーザーのユーザー名とパスワードを入力する場合は、その sudo ユーザーが SupportAssist Enterprise に設定されていることを確認します。「[SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権の設定 \(Linux\)](#)」を参照してください。
 - 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ます。
 - SSH パスワード認証が有効になっていることを確認します（デフォルトで有効）。

保管時

デバイスが EqualLogic PS ストレージレイの場合：

- Secure Shell (SSH) および SNMP サービスがデバイスで実行されていることを確認します。
- デバイスの追加 ウィザードで、デバイスの管理グループの IP アドレスを入力したことを確認します。

デバイスが Compellent SC シリーズのストレージレイの場合：

- REST サービスがデバイスで実行されていることを確認します。
- Enterprise Manager で SupportAssist が有効になっていることを確認します。Enterprise Manager で SupportAssist を有効にする方法については、Dell.com/storagemanuals で『Dell Enterprise Manager Administrator's Guide』（Dell Enterprise Manager 管理者ガイド）を参照してください。

デバイスが FluidFS NAS デバイスの場合、デバイスで SSH サービスが実行されていることを確認します。


ネットワーク

- Secure Shell (SSH) および SNMP サービスがデバイスで実行されていることを確認します。
- デバイスでイネーブルパスワードが設定されている場合は、デバイスの追加 ウィザードでイネーブルパスワードを入力したことを確認します。

シャーシ

Secure Shell (SSH) サービスがデバイスで実行されていることを確認します。

システムイベントログのクリアに失敗しました

デバイスに  **システムイベントログのクリアに失敗しました** ステータスが表示される場合、次の要件が満たされていることを確認してから、システムイベントログのクリアを再試行します。

- デバイスは、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバから到達可能である。
- デバイスがドメインのメンバーである場合は、デバイスのホスト名が DNS サーバーに追加されている。
- SupportAssist Enterprise でデバイスに入力した資格情報が正しい。
- SupportAssist Enterprise でデバイスに入力した資格情報に管理者権限がある。
- オペレーティングシステムの IP アドレスを使って SupportAssist Enterprise でデバイスを追加した場合は、デバイスで実行されているオペレーティングシステムに応じて、次の要件が満たされていることを確認します。
 - Windows の場合は、デバイスで WMI サービスが実行されていて、ファイアウォールが WMI 通信を許可している。
 - Linux の場合は、デバイスで SSH サービスが実行されていて、ファイアウォールが SSH 通信を許可している。
- iDRAC IP アドレスを使って SupportAssist Enterprise でデバイスを追加した場合は、WS-MAN サービスがデバイスで実行されている。

問題が解決されない場合は、次の方法のいずれかを使用してシステムイベントログをクリアを試行します。

- [iDRAC を使用するシステムイベントログのクリア](#)
- [OMSA を使用したシステムイベントログのクリア](#)


iDRAC を使用するシステムイベントログのクリア

前提条件

iDRAC ウェブコンソールに管理者権限でログインしていることを確認します。

このタスクについて

次の手順を実行することで、iDRAC ウェブコンソールを使用してシステムイベントログをクリアできます。

 **メモ:** コマンドラインインターフェイス (CLI) を使用してシステムイベントログをクリアするには、任意の telnet クライアントを使用して SSH プロトコル経由で iDRAC に接続し、次のコマンドを実行します。 `racadm clrsel`

手順

1. iDRAC ウェブコンソールで、**概要** → **サーバー** → **ログページ** をクリックします。
2. **ログのクリア** をクリックします。


OMSA を使用したシステムイベントログのクリア


前提条件

管理者権限で OMSA にログインしていることを確認します。

このタスクについて

OMSA がデバイスにインストールされている場合は、次の手順を実行してシステムイベントログをクリアすることもできます。


 **メモ:** CLI を使用してシステムイベントログをクリアする場合は、デバイスにログインして、コマンドプロンプト (Windows の場合) またはターミナル (Linux) から次のコマンドを実行します。 `omconfig system esmlog action=clear`

 **メモ:** デバイスで VMware ESX を実行している場合は、別のリモートデバイスから Server Administrator 管理下システムログイン オプションを使って OMSA にログインしてから、次の手順を実行します。

手順

1. サーバーのタイプに応じて、OMSA で以下のいずれかを実行します。
 - デバイスがモジュラーサーバーの場合は、**モジュラーエンクロージャ** → **サーバーモジュール** をクリックします。
 - デバイスがモジュラーサーバーでない場合は、**システム** → **メインシステムシャーシ** をクリックします。
2. **Logs (ログ)** タブをクリックします。
3. **ログのクリア** をクリックします。

メンテナンスモード

デバイスが  **メンテナンスモード** のステータスを表示した場合は、次を実行してください。

- デバイスに関する問題が解決されたことを確認します。
- この問題を解決するためにさらに時間が必要な場合は、デバイスを手動メンテナンスモードに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の有効化または無効化](#)」を参照してください。
- 必要に応じて、SupportAssist をメンテナンスモードにすることができます。「[グローバルレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化](#)」を参照してください。

自動アップデート

自動アップデートに失敗した場合は、次を実行してください。

1. ネットワーク接続性テストを実行し、デル FTP サーバへの接続が正常に行われていることを確認します。「[接続性テストの実行](#)」を参照してください。
2. **アップデートが利用可能** バナーをクリックしてアップデートのインストールをもう一度試行します。

デバイス資格情報を編集できない

SupportAssist Enterprise がデバイスの資格情報を編集できないというエラーメッセージが表示される場合：

- SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバからデバイスに到達可能であることを確認します。
- 入力したデバイスの資格情報（ユーザー名とパスワード）が正しいことを確認します。

サーバー

- Windows オペレーティングシステムを実行するデバイスの資格情報を編集している場合：
 - 入力した資格情報にデバイスの管理者権限があることを確認します。
 - Windows Management Instrumentation (WMI) サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。
 - 不具合が解決されない場合は、msdn.microsoft.com の技術マニュアル『Securing a Remote WMI Connection』（リモート WMI 接続の保護）に記載されている手順を確認してください。
- Linux オペレーティングシステムを実行するデバイスの資格情報を編集している場合：
 - 入力した資格情報に、デバイスの root 権限、スーパーユーザー権限、または sudo ユーザー権限があることを確認します。sudo ユーザーのユーザー名とパスワードを入力する場合は、その sudo ユーザーが SupportAssist Enterprise に設定されていることを確認します。[「SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権の設定 \(Linux\)」](#)を参照してください。
 - Secure Shell (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ます。
 - SSH パスワード認証が有効になっていることを確認します（デフォルトで有効）。
- エラーメッセージに、デバイスの SSL 暗号化レベルが 256 ビット以上に設定されているために SupportAssist Enterprise がデバイスの資格情報を編集できないという内容が記載されている場合：
 - a. Azul Systems のウェブサイトで、[Zulu 暗号化拡張キット](#)をダウンロードします。
 - b. ダウンロードしたファイルを解凍します。
 - c. ファイル `local_policy.jar` と `Us_export_policy.jar` をコピーし、SupportAssist Enterprise がインストールされているシステムの以下の場所に貼り付けます。
 - Windows の場合： `C:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security`
 - Linux の場合： `/opt/dell/supportassist/jre/lib/security`
 - d. SupportAssist サービスを再起動し、操作を再試行します。

保管時

デバイスが EqualLogic PS ストレージレイの場合：

- Secure Shell (SSH) および SNMP サービスがデバイスで実行されていることを確認します。
- デバイスの追加 ウィザードで、デバイスの管理グループの IP アドレスを入力したことを確認します。

デバイスが Compellent SC シリーズのストレージレイの場合：

- REST サービスがデバイスで実行されていることを確認します。
- Enterprise Manager で SupportAssist が有効になっていることを確認します。Enterprise Manager で SupportAssist を有効にする方法については、Dell.com/storagemanuals で『*Dell Enterprise Manager Administrator's Guide*』（Dell Enterprise Manager 管理者ガイド）を参照してください。

デバイスが FluidFS NAS デバイスの場合、デバイスで SSH サービスが実行されていることを確認します。

ネットワーク


- Secure Shell (SSH) および SNMP サービスがデバイスで実行されていることを確認します。
- デバイスでイネーブルパスワードが設定されている場合は、デバイスの追加 ウィザードでイネーブルパスワードを入力したことを確認します。

シャーシ

Secure Shell (SSH) サービスがデバイスで実行されていることを確認します。

ケースの自動作成

デバイスで問題が発生してもサポートケースが自動的に作成されない場合は、次を実行してください。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise 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に対してデルが定義した条件と一致した場合のみです。

- デバイスがサーバ、ネットワークスイッチ、またはシャーシであることを確認します。
- SupportAssist Enterprise でデバイスの監視が有効になっていることを確認します。「[デバイスの監視の有効化または無効化](#)」を参照してください。
- デバイスで、SupportAssist Enterprise がインストールされたサーバにアラートが転送されるように設定されていることを確認します。
- ネットワーク接続性テストを実行し、SupportAssist サーバへの接続が正常に行われていることを確認します。「[接続性テストの実施](#)」を参照してください。
- ケース作成テストを実行し、**ケースを作成する準備ができました** ステータスが表示されるのを確認します。「[ケース作成機能のテスト](#)」を参照してください。
- C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs (Windows の場合) または /opt/dell/supportassist/logs (Linux の場合) にある application.log ファイルを確認して、アラートが SupportAssist Enterprise によって正常に受信されたかどうかを判断します。

スケジュールされたタスク

SupportAssist Enterprise がインストールされたシステムで時刻またはタイムゾーンが変更された場合、ビルトインおよびユーザー定義のスケジュールタスクはいずれも想定どおりに動作しません。スケジュールされたタスクの例は次のとおりです。


- 監視対象デバイスからの定期的なシステム情報の収集
- デバイスのインベントリ情報のデルへのアップロード
- 接続性テストの電子メール通知

この問題を解決するには、**Dell SupportAssist サービス** を再開します。

SupportAssist サービス

SupportAssist Enterprise アプリケーションが適切に応答していない場合は、次のような状況で SupportAssist サービスが実行されていることを確認します。

1. SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバで SupportAssist サービスが実行されているかどうかを確認します。SupportAssist サービスのステータスの確認については、「[SupportAssist サービスステータスの検証 \(Windows\)](#)」または「[SupportAssist サービスステータスの検証 \(Linux\)](#)」を参照してください。
2. サービスを開始できない、またはサービスが開始されない場合は、最近の SupportAssist Enterprise アプリケーションのログファイル (application.log) を開き、サービスの開始を試みた時間のタイムスタンプがあるテキストを検索します。ログファイルには、ユーザーインターフェースの開始エラーと考えられる不具合の診断を示すメッセージが含まれている場合があります。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise アプリケーションのログファイル (application.log) には、オペレーションシステムごとに次のロケーションからアクセスすることができます。

- Windows の場合 — C:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs
 - Linux の場合 — /opt/dell/supportassist/logs
3. SupportAssist Enterprise アプリケーションがデルによってホストされる SupportAssist Enterprise サーバに接続できるかを確認するには、接続性テストを実施します。「[接続性テストの実施](#)」を参照してください。
 - サーバが応答している場合は、ユーザーインターフェースに成功のメッセージが表示されます。応答していない場合は、サーバが到達不能である可能性があります。この不具合が発生した場合は、application.log ファイルで詳細を調べてください。ログファイルで判別可能な詳細が見つからず、サーバにも到達できない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
 - 通信が正常に行われていても、データのアップデートが行われない場合、SupportAssist Enterprise アプリケーションがサーバに対し、不明な ID でそれ自体を識別している可能性があります。この不具合が発生した場合は、application.log ファイルで詳細を調べてください。SupportAssist Enterprise アプリケーションが認識されなかったことが記載されているログファイルが存在する場合があります。

SupportAssist サーバによって SupportAssist Enterprise アプリケーションが認識されない場合は、SupportAssist Enterprise アプリケーションをアンインストールして、インストールし直します。

SupportAssist サービスステータスの検証 (Windows)

Windows オペレーティングシステムで SupportAssist サービスのステータスを検証するには、次の手順を実行します。

1. SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバで、**スタート → ファイル名を指定して実行** の順にクリックします。
ファイル名を指定して実行 ダイアログボックスが表示されます。
2. `services.msc` と入力して、**OK** をクリックします。
サービス に Microsoft 管理コンソール (MMC) が表示されます。
3. **Dell SupportAssist サービス** のステータスが **実行中** として表示されているか検証します。
4. サービスが実行されていない場合は、そのサービスを右クリックし、**開始** を選択します。

SupportAssist サービスステータスの検証 (Linux)

Linux オペレーティングシステムで SupportAssist サービスのステータスを検証するには、次の手順を実行します。

1. SupportAssist Enterprise がインストールされているシステムで、ターミナルウィンドウを開きます。
2. 「`service supportassist status`」と入力し、Enter を押します。
SupportAssist サービスのステータスが表示されます。
3. サービスが実行されていない場合は、「`service supportassist start`」と入力し、Enter を押します。
SupportAssist サービスが再起動されます。

その他のサービス

デバイスを追加し、そのデバイスで他の操作を実行するには、SupportAssist Enterprise は、次のサービスがデバイスにインストールされ、実行されていることを必要とします。

- WMI サービス (Windows オペレーティングシステムを実行しているデバイス)
- SSH サービス (Linux オペレーティングシステムを実行しているデバイス)

サービスがインストールされていない、または実行されていない場合は、SupportAssist Enterprise にエラーメッセージが表示されます。以下の項では、サービスのステータスを検証し、必要に応じてサービスを再開するための情報を記載します。

WMI サービス

WMI サービスのステータスを検証し、必要に応じてサービスを起動するには、次の手順を実行します。

1. **スタート → ファイル名を指定して実行** の順にクリックします。**ファイル名を指定して実行** ダイアログボックスが表示されます。
2. `services.msc` と入力してから **OK** をクリックします。**サービス** Microsoft 管理コンソール (MMC) が表示されます。
3. サービスの一覧で、**Windows Management Instrumentation** サービスのステータスを確認します。サービスが実行中の場合は、ステータスが **実行中** として表示されます。
4. サービスに **実行中** ステータスが表示されない場合は、**Windows Management Instrumentation** を右クリックし、**開始** をクリックします。

SSH サービス

次のコマンドを使用して、SSH サービスのステータスを確認し、サービスを開始します (必要な場合)。

- `service sshd status` — SSH サービスのステータスを表示します。
- `service sshd start` — SSH サービスを開始します。

セキュリティ

デバイス ページでデバイスを選択した後も **資格情報の編集** または **収集の開始** リンクが有効にならない場合は、昇格された権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしていることを確認してください。「[SupportAssist Enterprise のユーザーグループ](#)」および「[ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与](#)」を参照してください。


SupportAssist Enterprise のユーザーインターフェース

Dell EMC SupportAssist Enterprise のユーザーインターフェースには、次のタブがあります。

- **ケース** - SupportAssist Enterprise に追加したデバイスに存在するサポートケースが表示されます。
- **デバイス** - SupportAssist Enterprise に追加したデバイスと、その状態が表示されます。**デバイスグループ** ページを開くには、**デバイス** タブをポイントし、**グループ** をクリックします。
- **設定** - SupportAssist Enterprise で使用可能なオプションを設定できます。次のページにアクセスするには、**設定** タブをポイントして、使用可能なオプションをクリックします。
 - **収集スケジュール** - お使いのデバイスからシステム情報を収集するカスタムスケジュールを選択できます。
 - **プロキシの設定** - SupportAssist Enterprise のプロキシサーバを設定できます。
 - **プリファランス** - タスク、コレクション、電子メール通知、レポート、およびメンテナンスモードの詳細を設定できます。
 - **連絡先情報** - お使いの一次または二次連絡先の詳細を更新できます。
 - **SMTP 設定** - 会社で使用している SMTP サーバの詳細を設定できます。
- **収集** - 実行した収集の一覧が表示されます。

SupportAssist Enterprise のヘッダー領域の右上に、リソースに移動できる、または特定のタスクを実行できるリンクがあります。使用可能なリンクの使用方法は、次のとおりです。

表 13. SupportAssist Enterprise ヘッダー領域内のリンク

リンク	説明
SupportAssist Enterprise コミュニティ	新しいブラウザウィンドウで SupportAssist Enterprise コミュニティのウェブサイトを開きます。
バージョン情報	SupportAssist Enterprise バージョン、登録 ID、ポリシーファイルのバージョン、デバイス設定のバージョン、およびアップデートの履歴についての情報を提供します。
ユーザー名	<p>現在ログインしているユーザーのユーザー名が表示されます。ユーザー名のリンクにマウスポインタを移動させると、次のリンクが含まれるドロップダウンリストが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 接続性テスト - ネットワーク接続性テスト ページを開きます。 • SupportAssist Enterprise テスト - SupportAssist Enterprise テスト ページが開きます。 • ログアウト - SupportAssist Enterprise からログアウトできます。 <p> メモ: 接続性テスト および SupportAssist Enterprise テスト リンクは SupportAssist Enterprise に管理特権または昇格された特権でログインしている場合のみ有効になります。</p>
ヘルプ アイコン	文脈依存のヘルプが開きます。

一部のシナリオでは、SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェースの上部に黄色のバナーが表示される場合があります。次の表は、表示される可能性のあるバナーの説明です。

表 14. SupportAssist Enterprise ヘッダー領域のバナー

バナー	説明
未登録です	<p>SupportAssist Enterprise の登録を完了していない場合、このバナーが表示されます。「未登録」バナーが表示された場合、次のオプションに従ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 今すぐ登録 - SupportAssist Enterprise を登録します。

バナー	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ● 後で通知する - 「未登録」バナーを閉じます。再び SupportAssist Enterprise にログインするまで、このバナーは表示されません。 ● 登録すべき理由 - SupportAssist Enterprise の登録の重要性を学びます。
アップデートが利用可能	<p>このバナーは、次のシナリオで次のように表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● アップデートは使用可能だが、SupportAssist Enterprise アプリケーション、ポリシーファイル、および製品サポートファイルの自動アップデートを無効にしている場合。 ● SupportAssist Enterprise のアップデート中にエラーが発生した場合。 <p>「アップデートが利用可能」バナーには、以下のオプションが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 今すぐアップデート - SupportAssist Enterprise に、アップデートのダウンロードおよびインストールをできるようにします。 ● このバージョンをスキップ - アップデートを省略します。次のバージョンのアップデートが利用可能になるまで、この「アップデートが利用可能」バナーは表示されません。 ● 後で通知する - 「アップデートが利用可能」バナーを閉じます。再び SupportAssist Enterprise にログインするまで、このバナーは表示されません。 <p> メモ: アップデートが利用可能 バナーは、管理者権限または昇格権限で SupportAssist Enterprise にログインしている場合にのみ表示されます。</p>
メンテナンスモード	<p>このバナーは、SupportAssist Enterprise を メンテナンスモードにすると表示されます。メンテナンスモードの詳細については、「メンテナンスモードについて」を参照します。</p>

関連するリンク

- [SupportAssist Enterprise 登録ウィザード](#)
- [ログインページ](#)
- [ケースページ](#)
- [デバイスページ](#)
- [設定](#)
- [収集 ページ](#)
- [ネットワーク接続性テスト](#)
- [SupportAssist Enterprise のテスト](#)

SupportAssist Enterprise 登録ウィザード

SupportAssist Enterprise 登録ウィザードの指示に従って SupportAssist Enterprise のセットアップおよび登録を行います。SupportAssist Enterprise 登録ウィザードのページに表示されるフィールドについて次の項で説明します。

関連するリンク


- [ようこそ](#)
- [プロキシ設定](#)
- [登録](#)
- [Summary \(サマリ\)](#)
- [SupportAssist Enterprise の登録](#)

ようこそ

ようこそ ページでは、SupportAssist Enterprise の登録を開始できます。次へをクリックして SupportAssist Enterprise のセットアップを開始します。

プロキシ設定

プロキシ設定 ページでは、プロキシサーバーを設定することができます。

 **メモ:** プロキシ設定 ページは、システムがプロキシサーバー経由でインターネットに接続されていることを確認した場合にのみ表示されます。

次の表に **プロキシ設定** ページに表示されるフィールドについての情報を示します。

表 15. プロキシ設定

フィールド	説明
プロキシ設定の使用	このオプションを選択すると、プロキシサーバー設定を行うことができます。
プロキシサーバーアドレスまたは名前	プロキシサーバーアドレスまたは名前
プロキシポート番号	プロキシサーバーのポート番号です。
プロキシに認証を必須とする	このオプションを選択すると、プロキシサーバーに認証が必要となります。
ユーザー名	プロキシサーバーへの接続に必要なユーザー名です。
パスワード	プロキシサーバーへの接続に必要なパスワードです。

登録

登録 ページでは、連絡先情報を入力し、SupportAssist Enterprise を登録できます。

次の表に **登録** ページの各フィールドが記載されています。

表 16. 登録

フィールド	説明
会社情報	
Company Name (会社名)	会社の名前を入力します。
国 / 地域	会社の名前を入力します。
主要連絡先情報	
名	主要連絡者の名前です。
姓	主要連絡者の苗字です。
電話番号	主要連絡先の電話番号です。
その他の電話番号	主要連絡先の二次電話番号です。
電子メールアドレス	一次連絡先の電子メールアドレスが表示されます。SupportAssist Enterprise 電子メール通知は、この電子メールアドレスに送信されます。

Summary (サマリ)

サマリ ページで、セットアップを完了させることができます。**終了** をクリックして、SupportAssist Enterprise の **デバイス** ページを開きます。

ログインページ

次の表は、SupportAssist Enterprise ログイン ページに表示されるフィールドについての説明です。

表 17. ログインページ

フィールド	説明
ユーザー名	SupportAssist Enterprise へのログインに必要なユーザー名。
パスワード	SupportAssist Enterprise へのログインに必要なパスワード。
ログイン	クリックして、Supportassist Enterprise にログインします。


関連するリンク

[SupportAssist Enterprise へのログイン](#)


ケース ページ

ケース ページには、SupportAssist Enterprise に追加したデバイスに存在するサポートケースが表示されます。ProSupport、ProSupport Plus、ProSupport Flex for Data Center、または ProSupport One for Data Center のサービス契約を持つデバイスについては、**ケース** ページに、ケース作成方法に関係なく、ケースのステータスが表示されます。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。グループヘッダーに表示される最終更新日時は、ケース情報がデルから取得された日時を示します。ケース情報の先頭にある **ケースオプション** リストにより、要件に基づいて SupportAssist Enterprise で開いたサポートケースを管理できます。使用できるオプションは次のとおりです。

- **動作を 24 時間一時停止** — サポートケースに関連するアクティビティを 24 時間一時停止するよう Dell テクニカルサポートに要求します。24 時間が経過すると、Dell テクニカルサポートはこの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。
- **動作を再開** - 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 Dell テクニカルサポートに要求します。

 **メモ:** 動作を再開 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 Dell テクニカルサポートに要求します。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise によって開かれたサポートケースのみ、ケースオプション リストで管理できます。


更新 リンクをでは、表示されたケースを更新することができます。

ケース ページに表示されるとおり、次の表には SupportAssist Enterprise で監視されるデルデバイスのサポートケース情報を示します。

表 18. ケース ページ

列名	説明
チェックボックス	ケース管理操作を実行するためのサポートケースを選択する場合に使用します。  メモ: チェックボックスは、SupportAssist Enterprise により自動的に作成されたケースに対してのみ表示されます。
名前 / IP アドレス	デバイスに指定した情報に応じて、表示名、ホスト名、または IP アドレスを表示します。デバイス名はリンクとして表示され、クリックすると、 デバイス ページを開くことができます。
番号	サポートケースに割り当てられた数字の ID です。
ステータス	サポートケースの現在の状態。次のようなサポートケースのステータスがあります。 <ul style="list-style-type: none"> • 送信済み — SupportAssist Enterprise はサポートケースを送信しました。 • 未解決 — Dell テクニカルサポートは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 — Dell 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。 • お客様による延期 — Dell 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、再度対応を開始しました。 • 一時停止 — Dell 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 — Dell 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。

列名	説明
	<ul style="list-style-type: none"> • 適用なし — SupportAssist Enterprise 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デルから取得できませんでした。 • 不明 — SupportAssist Enterprise は、サポートケースのステータスを判断できません。
Title (タイトル)	<p>次を特定するサポートケース名です。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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) • 保証ステータス • 解決案の説明
デバイスタイプ	デバイスのタイプを表示します。
開始日付	サポートケースへの対処が開始された日時。
ソース	<p>サポートケースが作成された方法です。ソース 列が表示されることがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • SupportAssist — サポートケースは SupportAssist Enterprise によって自動的に作成されました。 • 電話 — Dell テクニカルサポートに電話でお問い合わせすることでサポートケースが作成されました。 • 電子メール — Dell テクニカルサポートに電子メールでお問い合わせすることでサポートケースが作成されました。 • チャット — Dell テクニカルサポートにチャットでお問い合わせすることでサポートケースが作成されました。 • ヘルプデスク - サポートケースはヘルプデスクによって作成されました。 • TechDirect — サポートケースは TechDirect によって作成されました。 • その他 — Dell テクニカルサポートにその他の方法でお問い合わせすることでサポートケースが作成されました。
サービス契約	<p>デバイスに適用されるデルのサービス契約レベル。サービス契約 列には次が表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 不明 — SupportAssist Enterprise はサービス契約を判別できません。 • 無効なサービスタグ — デバイスのサービスタグが無効。 • サービス契約なし — このデバイスは Dell サービス契約の対象ではない。 • サービス契約期限切れ — デバイスのサービス契約の期限が切れている。 • ベーシックサポート — デバイスには Dell ベーシックハードウェアサービス契約が適用されている。 • ProSupport — デバイスには Dell ProSupport サービス契約が適用されている。 • ProSupport Plus — デバイスには Dell ProSupport Plus サービス契約が適用されている。 • ProSupport Flex for Data Center - デバイスには ProSupport Flex for Data Center サービス契約が適用されている。 • ProSupport One for Data Center または ProSupport Flex for Data Center - デバイスには ProSupport One for Data Center または ProSupport Flex for Data Center サービス契約が適用されている。
Service Tag	デルが各 Dell デバイスを個別に認識することを可能にする一意の英数字 ID です。

 **メモ:** 特定のデバイスのサポートケースを確認する場合、そのデバイスのサポートケースは、ケース ページの一番上の適切な行に青い境界線で表示されます。「[サポートケースのチェック](#)」を参照してください。

デバイスのタイプ、ケースステータス、サービス契約タイプ、ケースのソース、またはその他の基準に基づいて、表示されるデバイスを絞り込み選択できます。以下は、表示データの絞り込みに使用できるオプションです。

- **デバイスタイプ**

- サーバー
- 保管時
- ネットワーク
- シャーシ
- ケースステータス
 - オープン
 - 送信済み
 - 進行中
 - 一時停止
 - 閉じるように要求済み
- サービス契約
 - 基本
 - ProSupport
 - ProSupport Plus
 - ProSupport Flex for Data Center
 - ProSupport One for Data Center または ProSupport Flex for Data Center
- ソースタイプ
 - Email (電子メール)
 - 電話
 - チャット
 - SupportAssist
 - ヘルプデスク
 - TechDirect
 - その他



メモ: 列見出しに表示されているフィルタアイコンを使用して、 特定のキーワードに基づいて、表示データを絞り込みます。

関連するリンク

- [ケース管理オプション](#)
- [表示されたデータのフィルタ処理](#)
- [データフィルタのクリア](#)
- [表示されたデータの並べ替え](#)

デバイスページ

デバイス ページには追加したデバイスと、各デバイスの SupportAssist Enterprise の機能のステータスが表示されます。デフォルト表示では **デバイス** ページに、追加したすべてのデバイスが表示されます。









デバイス ページの上部には、ナビゲーショントレイルが表示されます。

デバイスリストの上部にある以下のオプションで、特定のタスクを実行できます。


- **デバイスの追加** - 単一のデバイスを追加、または複数のデバイスをインポートします。
- **収集の開始** - 単一のデバイス収集、または複数のデバイス収集を開始します。
- **資格情報の編集** - デバイスへのログイン、およびシステム情報を収集に必要なユーザー名とパスワードを編集します。
- **削除** - SupportAssist Enterprise からデバイスを削除します。
- **収集目的** - 複数のデバイス収集を実行するための理由を選択します。
- **更新** - デバイスインベントリビューを更新します。

以下の表に、デバイス ページに表示される、サポートされる Dell デバイスについて自動的に生成されたインベントリ情報を示します。

表 19. デバイスページ

列名	説明
チェックボックス	<p>デバイス概要ペインの表示、またはデバイス上の特定のタスクを実行するためにデバイスを選択するときに使います。</p> <p> メモ: SupportAssist Enterprise で開始する次のタスクが進行中の場合、このチェックボックスは無効になっています。</p> <ul style="list-style-type: none"> • SNMP 設定 • OMSA のインストールまたはアップグレード • システムイベントログのクリア • 自動サポートケース作成直後および手動で開始したコレクションが進行中のシステム情報のコレクション
名前 / IP アドレス	<p>以下の情報が表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • デバイス名 - デバイスに入力した情報に応じて表示名、ホスト名、または IP アドレスを表示します。 • コレクションのステータス - コレクションが発生した場合に、プログレスバーと対応するメッセージが表示され、コレクションのステータスが示されます。表示される可能性があるコレクションのステータスメッセージは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> - 手動で開始したコレクションの場合: <ul style="list-style-type: none">  メモ: 手動で開始したコレクションが進行中の場合、 アイコンがプログレスバーの隣に表示されます。必要に応じて  必要に応じ、アイコンをクリックしてコレクションをキャンセルします。  メモ: SupportAssist Enterprise がデバイスからデータを収集している場合のみ、コレクションをキャンセルできます。収集されたデータがデルに送信されている間は、コレクションをキャンセルすることはできません。 * コレクションの開始 * コレクションが進行中 * コレクションの送信 * コレクションのキャンセル - ハードウェアの問題が検出されたことによりサポートケースが作成され、自動で開始したコレクションの場合: <ul style="list-style-type: none"> * サポートケースのコレクションの開始 * サポートケースのコレクションが進行中 * サポートケースのコレクションの送信  メモ: Dell Basic サービス契約を持つデバイスでハードウェアに関する問題が検知された場合は、自動コレクションが開始されます。ただし、そのデバイスでサポートケースは作成されません。 - デフォルトまたは設定済みの収集スケジュールに基づいた、自動定期コレクションの場合: <ul style="list-style-type: none"> * 定期コレクションの開始 * 定期コレクションが進行中 * 定期コレクションの送信  メモ: インスタンスによっては、あるデバイス上でコレクションが実行中（手動）に、他のコレクション（定期）が開始されることがあります。このような状況の場合、コレクションのステータスは次の優先順位に従って表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> - 手動コレクション - サポートケースのコレクション - 定期コレクション • メンテナンスモード - デバイスがメンテナンスモードの場合、メンテナンスモードアイコン  が表示されるまでナビゲーションボタンを押し続けます

列名	説明
モデル	PowerEdge M820 などのデバイスのモデルです。
ステータス	<p>デバイスでの SupportAssist Enterprise 機能のステータスと、そのステータスが生成された日付と時刻が表示されます。このステータスは、次のカテゴリに分類することができます。</p> <p>情報ステータス</p> <ul style="list-style-type: none">  OK — デバイスは SupportAssist Enterprise 機能に対応するように正しく設定されています。  OMSA をインストール中 — Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のアップグレードまたはインストールが進行中です。  SNMP を設定中 — デバイスの SNMP の設定が進行中です。  システムイベントログのクリア — システムイベントログのクリアが進行中です。  システムイベントログがクリアされました — システムイベントログがクリアされました。 <p>警告ステータス</p> <ul style="list-style-type: none">  OMSA がインストールされていません — デバイス上に OMSA がインストールされていません。  SNMP が設定されていません。OMSA が最新ではありません - デバイスの SNMP が設定されておらず、デバイスにインストールされている OMSA バージョンが SupportAssist Enterprise 用に推奨されている OMSA バージョンより前のバージョンになっています。  SNMP が設定されていません — デバイスの SNMP が設定されていません。  OMSA の新バージョンが使用可能です — デバイスにインストールできる新しいバージョンの OMSA が使用可能です。  OMSA がインストールされ、追加されたデバイスが再起動されます - デバイスへの OMSA のインストールを完了します。変更を有効にするには、デバイスを再起動します。 <p>エラーステータス</p> <ul style="list-style-type: none">  デバイスを追加できません - デバイスが特定の前提条件を満たしていないため、SupportAssist Enterprise は ステー징グループ内のデバイスに配置されました。ステー징グループの詳細については、「事前定義されたデバイスグループ」を参照してください。  SNMP を設定できません - SupportAssist Enterprise は、デバイスの SNMP トラップ送信先を設定できません。  SNMP の設定を検証できません - SupportAssist Enterprise は iDRAC の SNMP 設定を検証できません。  OMSA をインストールできません — OMSA のインストールを完了できませんでした。  OMSA は、サポートされていません - OMSA のインストールはサポートされていません。  デバイスに到達できません - SupportAssist Enterprise はデバイスと通信できません。  認証に失敗しました - SupportAssist Enterprise はデバイスにログインできません。  システム情報を収集できません - SupportAssist Enterprise はデバイスからシステム情報を収集できません。  システム情報を収集するためのストレージ容量が不足しています - SupportAssist Enterprise がインストールされているシステムには、デバイスからシステム情報を収集するために十分な容量がありません。  コレクションをエクスポートできません - SupportAssist Enterprise は、収集したシステム情報を処理できません。

列名	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ❌ システム情報を送信できません - SupportAssist Enterprise は、収集したシステム情報をデルに送信できません。 ❌ システムイベントログのクリアに失敗しました - SupportAssist Enterprise はシステムイベントログまたはデバイス上の組み込みシステム管理ログをクリアすることができません。 ❌ メンテナンスモード - アラートストームのため、SupportAssist Enterprise はデバイスを自動メンテナンスモードに設定しました。デバイスがメンテナンスモードになっている間、新しいサポートケースは作成されません。詳細については、「メンテナンスモードについて」を参照してください。 <p> メモ: ❌ エラーステータスがリンクとして表示されることがあります。このリンクをクリックして、問題の説明および可能な問題解決手順を表示することができます。</p>

デバイスのタイプ、デバイスグループ、またはその他の基準に基づいて、表示されるデバイスを絞り込み選択できます。以下は、表示データの絞り込みに使用できるオプションです。

- **デバイスタイプ**
 - サーバー
 - 保管時
 - ネットワーク
 - シャーシ
- **グループ**
 - デフォルト
 - ステージング
 - カスタムグループ

 **メモ:** 列見出しに表示されているフィルタアイコンを使用して、 特定のキーワードに基づいて、表示データを絞り込みます。

デバイス ページでは、操作に基づいて次のペインも表示します。

- **デバイス概要ペイン** - 単一のデバイスが選択された場合のみ表示されます。[デバイス概要ペイン](#)を参照してください。
- **デバイスのインポート ペイン** - .csv ファイルを使用して複数のデバイスをインポートする場合に表示されます。[デバイスのインポートペイン](#)を参照してください。
- **複数のデバイス収集 ペイン** - 複数のデバイス収集が進行中の場合に表示されます。「[複数のデバイス収集 ペイン](#)」を参照してください。

関連するリンク

- [Adding devices \(デバイスの追加\)](#)
- [デバイス資格情報の編集](#)
- [デバイスの削除](#)
- [デバイスレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化](#)
- [SupportAssist Enterprise を使用した OMSA のインストールまたはアップグレード](#)
- [特定のデバイスに対するサポートケースのチェック](#)
- [表示されたデータのフィルタ処理](#)
- [データフィルタのクリア](#)
- [表示されたデータの並べ替え](#)

1つのデバイスを追加または複数のデバイスをインポート ウィンドウ

1つのデバイスを追加または複数のデバイスをインポート ウィンドウでは、デバイスを追加できます。

デバイスの追加は、次のオプションのいずれかから選択できます。

- **単一デバイス (デフォルト)** - 単一のデバイスを追加します。




- **複数のデバイス** - 複数のデバイスをインポートするには、.csv ファイルを使用します。

単一デバイスの追加

単一デバイスの追加 ページでは、デバイスタイプを選択し、追加するデバイスの詳細を入力することができます。

次の表に、**単一デバイスの追加** ページに表示される項目についての情報を示します。

表 20. 単一デバイスの追加

フィールド	説明
デバイスタイプ	追加できるデバイスタイプのリストが表示されます。使用可能なデバイスタイプを次に示します。 <ul style="list-style-type: none"> • シャーシ • Fluid File System (FluidFS) • iDRAC • ネットワーク • ピアストレージ (PS) /EqualLogic • PowerVault • サーバ / ハイパーバイザー • Storage Center (SC) /Compellent
IP アドレス / ホスト名	追加するデバイスの IP アドレスまたはホスト名。  メモ: Equallogic ストレージアレイを追加する場合、管理 IP アドレスを入力します。
名前 (オプション)	デバイスを識別するために使用する任意の名前。提供された場合、この名前は SupportAssist Enterprise でデバイスを識別するために使用されます。
監視を有効にする	ハードウェア問題がないか、SupportAssist Enterprise にデバイスを監視させることができます。  メモ: 監視を有効にする オプションは、デバイスタイプ が サーバ / ハイパーバイザー、iDRAC、シャーシ、ネットワーク キング である場合にのみ表示されます。
SNMP の設定	SupportAssist Enterprise に、デバイスの SNMP を設定させることができます。デバイスの SNMP を設定することは、ハードウェア問題がないか、デバイスを監視するための前提条件です。SNMP を設定することで、デバイスからのアラート (SNMP トラップ) は、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバに転送されます。  メモ: SNMP の設定 オプションは、以下のデバイスタイプに対してのみ表示されます。デバイスタイプ : サーバ、iDRAC、およびハイパーバイザー。
OMSA のインストールまたはアップグレード	SupportAssist Enterprise に、Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) の推奨バージョンをデバイスにインストールまたはアップグレードさせることができます。アラートの生成やデバイスからのシステム情報の収集には、OMSA のインストールまたはアップグレードが必要です。  メモ: OMSA のインストール / アップグレード オプションは以下のデバイスタイプに対してのみ表示されます。サーバ、およびハイパーバイザー。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise の登録が完了していない場合に 監視を有効にする オプションを選択すると、登録を完了するように求めるメッセージが表示されます。

関連するリンク

- [サーバまたはハイパーバイザーの追加](#)
- [iDRAC の追加](#)
- [シャーシの追加](#)
- [Dell Networking デバイスの追加](#)
- [Powervault MD シリーズストレージアレイの追加](#)
- [Dell Equallogic PS シリーズストレージアレイの追加](#)
- [Dell Compellent SC シリーズストレージソリューションの追加](#)
- [Dell Fluid File System \(FluidFS\) NAS デバイスの追加](#)

デバイスの資格情報

デバイス資格情報 ページでは、デバイスを接続して識別するために必要な資格情報を入力できます。

次の表は、**デバイスの資格情報** ページに表示されるフィールドについての説明です。

表 21. デバイスの資格情報

フィールド	説明
ユーザー名	デバイスの管理者権限または昇格権限を持つユーザーアカウントのユーザー名です。
パスワード	デバイスの管理者権限または昇格権限を持つユーザーアカウントのパスワードです。
イネーブルパスワード	デバイスで設定したイネーブルパスワードです。
コミュニティ文字列	デバイスで設定したコミュニティ文字列です。

 **メモ:** イネーブルパスワードとコミュニティ文字列 は、Dell ネットワークデバイスに対してのみ適用されます。

 **メモ:** コミュニティ文字列 は、Dell EqualLogic ストレージアレイにも適用されます。

 **メモ:** Dell Powervault デバイスを追加するために、デバイスの資格情報は必要ありません。したがって PowerVault デバイスを追加するときに、デバイス資格情報 ページは表示されません。

デバイスグループの割り当て (オプション)

デバイスグループの割り当て (オプション) ページでは、デバイスをカスタムデバイスグループに割り当てることができます。

次の表では、**デバイスグループの割り当て (オプション)** ページに表示されるフィールドについて説明します。

表 22. デバイスグループの割り当て (オプション)

フィールド	説明
Name (名前)	デバイスに対して指定した名前。
現在のグループ	デバイスが割り当てられているデバイスグループ。
他のグループの割り当て	デバイスを割り当てることができる、使用可能なデバイスグループ。

Summary (サマリ) ページ

サマリ ページでは、デバイスの追加のステータスと詳細が表示されます。

表 23. Summary (サマリ) ページ

フィールド	説明
Name (名前)	デバイスに指定されている名前です。
IP アドレス / ホスト名	デバイスに指定されている IP アドレス またはホスト名です。

フィールド	説明
Service Tag	デルが各 Dell デバイスを個別に認識することを可能にする一意の英数字 ID です。
Device Type (デバイスタイプ)	デバイスの種類
モデル	デバイスのモデルです。
OS タイプ	デバイスにインストールされているオペレーティングシステムです。
グループ	デバイスの割り当て先のデバイスグループです。

複数のデバイスのインポート

複数のデバイスのインポート ページでは、.csv ファイルを使用して複数のデバイスを追加できます。

複数のデバイスのインポート ページに表示されるアイテムは次のとおりです。

- **ブラウズ** - インポートするデバイスの詳細情報を含む .csv ファイルを選択します。
- **.csv テンプレートのダウンロード** - 複数のデバイスをインポートできる .csv テンプレートをダウンロードします。
- **監視を有効にする** - ハードウェア問題の対策として、SupportAssist Enterprise がデバイスを監視できるようにします。SupportAssist Enterprise がデバイスで発生する可能性のある問題を監視できるようにするには、追加の設定またはインストールが必要となる場合があります。

 **メモ:** ハードウェアの問題の監視は、Dell サーバおよび Dell Networking デバイスのみサポートされます。

関連するリンク

[Importing multiple devices \(複数のデバイスのインポート\)](#)

デバイスのインポート

デバイスのインポート ページでは、デバイスのインポートのステータスと結果が表示されます。

デバイスのインポート ページでは以下を表示します。

- デバイスのインポートのステータスを示すプログレスバー
- デバイスのインポートの結果
- 処理されるデバイスの総数

デバイスのインポートの結果が、テキストおよびグラフィック形式の両方で表示されます。デバイスのインポートの結果は次のように分類されます。

- **インベントリに追加されたデバイス** - 正常に検出され、デバイスインベントリに追加されたデバイスの数です。
- **ステーティンググループに追加された依存関係のあるデバイス** - 検出されたが一部の要件を満たしていなかったデバイスの数。ステーティンググループのデバイスをデバイスインベントリに追加するには、必要条件を満たしてから、デバイスを再検証します。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise 機能は、ステーティンググループ内のデバイスに使用できません。

- **故障したデバイス** - 検出されなかったデバイスの数。
- **故障したデバイスリストの保存** - 検出されなかったデバイスの詳細をエクスポートします。エクスポートされた .csv ファイルには、インポート問題の原因と解決方法が含まれます。

 **メモ:** 故障したデバイスリストの保存 オプションはデバイスが検出されなかった場合にのみ表示されます。

CSV ファイルを使用した 1 つまたは複数のドメインのメンバーのデバイスのインポート中、SupportAssist Enterprise が特定のドメインの 2 つのデバイスの資格情報が正しくないことを検出した場合、そのドメイン内の他のデバイスの読み込み操作は一時停止します。インポート操作の一時停止は、認証の失敗が繰り返されたことによるドメインアカウントの自動ロックアウトが行われることを防ぎます。CSV ファイルに含まれる他のドメインのデバイスでは、インポートプロセスは正常に続行されます。特定のドメインのデバイスで特定のインポート操作が一時停止された場合は、**再開** オプションが表示されます。**再開** をクリックすると、そのドメイン内の他のデバイスでインポート処理を続行できます。

デバイスのインポート ページで、以下のオプションも使用できます。

- **閉じる** - で **デバイスのインポート** ページを閉じます。**デバイス** ペインで進捗状況のステータスを表示できます。
- **キャンセル** - デバイスのインポートプロセスをキャンセルします。

デバイスのインポートペイン


デバイスのインポートペインには、デバイスのインポートのステータスと結果が表示されます。このペインは、.csv ファイルを使用して複数のデバイスをインポートするとき、**デバイス** ページに表示されます。

デバイスのインポートペインでは、以下を表示します。


- デバイスのインポートが開始された日付と時刻
- デバイスのインポートのステータスを示すプログレスバー
- デバイスのインポートの結果
- 処理されるデバイスの総数

デバイスのインポートの結果が、テキストおよびグラフィック形式の両方で表示されます。デバイスのインポートの結果は次のように分類されます。

- **インベントリに追加されたデバイス** - 正常に検出され、デバイスインベントリに追加されたデバイスの数です。
- **ステーティンググループに追加された依存関係のあるデバイス** - 検出されたが一部の要件を満たしていなかったデバイスの数。ステーティンググループのデバイスをデバイスインベントリに追加するには、必要条件を満たしてから、デバイスを再検証します。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise 機能は、ステーティンググループ内のデバイスに使用できません。

- **故障したデバイス** - 検出されなかったデバイスの数。
- **故障したデバイスリストの保存** - 検出されなかったデバイスの詳細をエクスポートします。エクスポートされた .csv ファイルには、インポート問題の原因と解決方法が含まれます。

 **メモ:** 故障したデバイスリストの保存 オプションはデバイスが検出されなかった場合にのみ表示されます。

デバイスのインポートの進行中に、**キャンセル** をクリックすると、デバイスのインポートプロセスが停止します。

CSV ファイルを使用した 1 つまたは複数のドメインのメンバーのデバイスのインポート中、SupportAssist Enterprise が特定のドメインの 2 つのデバイスの資格情報が正しくないことを検出した場合、そのドメイン内の他のデバイスの読み込み操作は一時停止します。インポート操作の一時停止は、認証の失敗が繰り返されたことによるドメインアカウントの自動ロックアウトが行われることを防ぎます。CSV ファイルに含まれる他のドメインのデバイスでは、インポートプロセスは正常に続行されます。特定のドメインのデバイスで特定のインポート操作が一時停止された場合は、**再開** オプションが表示されます。**再開** をクリックすると、そのドメイン内の他のデバイスでインポート処理を続行できます。

デフォルトでは、**デバイスのインポート** ペインは展開された形式で表示されます。以下のオプションを使用して **デバイスのインポート** ペインの表示を折りたたみまたは展開できます。

- **詳細を非表示** - デバイスのインポート ペインを折りたたみます。折りたたんだ状態では、デバイスのインポートの進行ステータスのみが表示されます。
- **詳細を表示** - デバイスのインポート ペインを展開します。


デバイスのインポート後、**x** をクリックして、**デバイスのインポート** ペインを閉じます。

デバイス概要 ペイン

デバイス概要ペインはデバイスの詳細を表示し、そのデバイスで特定の操作を実行できます。このペインは**デバイス** ページで単一のデバイスが選択された場合のみ表示されます。

表 24. デバイス概要 ペイン

フィールド	説明
タスク	<ul style="list-style-type: none">• システムイベントログのクリア — システムイベントログ (SEL) または組み込みシステム管理 (ESM) をクリアします。• ケースのチェック — デバイスにサポートケースがないかどうかを確認します。• メンテナンスモード<ul style="list-style-type: none">- 有効 - デバイスをメンテナンスモードにします。- 無効 - デバイスを通常モードにします。

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ● 依存関係 <ul style="list-style-type: none"> - OMSA のインストール / アップグレード - デバイスに OMSA をインストールまたはアップグレードします。 - SNMP の設定 - デバイスの SNMP 設定を設定します。
ステータス	ローカルシステム (SupportAssist Enterprise がインストールされたサーバ) からデバイスに到達できる場合、表示します。
名前	デバイスに指定されている表示名を表示します。
IP アドレス / ホスト名	デバイスの IP アドレスまたはホスト名を表示します。
Service Tag	デルがデバイスを個別に認識できる一意の英数字 ID を表示します。
デバイスタイプ	デバイスのタイプを表示します。たとえばサーバーなどです。
モデル	デバイスのモデル情報を表示します。たとえば Dell PowerEdge M820 などです。
オペレーティングシステム	デバイスにインストールされているオペレーティングシステムを表示します。
監視	<ul style="list-style-type: none"> ● 有効 - デバイスで発生することのあるハードウェアの問題の監視を有効にします。 ● 無効 - デバイスに発生することのあるハードウェアの問題の監視を無効にします。
再検証	ステージング グループにデバイスが含まれているかどうかを検証するには、SupportAssist Enterprise の機能を有効にするための前提条件を満たしている必要があります。
収集	<p>データコレクション履歴がリストされるドロップダウンリストを表示します。リストからデータの日付と時刻を選択して、収集済みデータを表示することができます。</p> <p> メモ: ドロップダウンリストが表示されるのは、データがデバイスから収集されている場合のみです。</p>
次にスケジュールされている収集	次にスケジュールされているデータコレクションの日時を表示します。

複数のデバイス収集 ウィンドウ

複数のデバイス収集 ウィンドウでは、起動する複数のデバイス収集の詳細を入力するよう求められます。

次の表は、複数のデバイス収集 ウィンドウに表示される項目についての説明です。

表 25. 複数のデバイス収集 ウィンドウ

フィールド	説明
コレクション名 (オプション)	コレクションに割り当てる名前です。
デルのサポートリクエスト / ケース番号 (オプション)	コレクションに関連付けるケースの識別子です。
電子メール (オプション)	Dell テクニカルサポートの連絡先の電子メールアドレスまたは名前です。
Upload Collection (コレクションのアップロード)	<ul style="list-style-type: none"> ● コレクションの完了後このオプションを選択して、コレクションをデルにアップロードします。

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ローカルシステム (SupportAssist Enterprise をインストール済みのサーバ) 上の収集を保存する場合のみ、このオプションの選択を解除します。

複数のデバイス収集 ペイン

複数のデバイス収集 ペインには、複数のデバイスからの収集ステータスが表示されます。この **複数のデバイス収集** ペインは、複数のデバイスでデータ収集が行われている間、**デバイス** ページに表示されます。

複数のデバイス収集 ペインには、次の情報が表示されます。

- コレクションのステータスを示すプログレスバー
- コレクションのステータスメッセージ
- 完了したコレクションの数とコレクションの合計数
- コレクションに割り当てられた名前

キャンセル ボタンをクリックすると、いつでもコレクションをキャンセルすることができます。

 **メモ:** データのコレクションが完了すると、複数のデバイス収集 ペインは自動的に閉じ、収集 ページに収集の詳細が表示されます。

デバイスグループ ページ

デバイスグループ ページでは、デバイスグループの作成および管理ができます。

デバイスグループの作成 オプションは、**デバイスグループ** ページの上部から使用可能です。このオプションから新しいデバイスグループを作成できます。

デバイスグループ ページ上部には、ナビゲーショントレイルが表示されます。ナビゲーショントレイル上で **ホーム** をクリックすると、**デバイス** ページに移動できます。

グループ処理の選択 リストから、グループで実行するアクションを選択します。以下が使用可能なアクションです。

- **デバイスの管理** — デバイスグループでデバイスの追加または削除を行います。
- **資格情報の管理** - デバイスグループに含まれるデバイスタイプの資格情報を提供します。
- **連絡先の管理** - 連絡先情報と、デバイスグループに含まれる各デバイスタイプの部品発送情報を提供します。
- **グループの編集 / 削除** — グループの詳細を編集、またはデバイスグループを削除します。

以下の表に、**デバイスグループ** ページに表示される情報を示します。

表 26. デバイスグループ

列名	説明
チェックボックス	アクションを実行するためのデバイスグループの選択に使用します。
名前	デバイスグループ名とデバイスグループ内のデバイスの総数を表示します。
説明	デバイスグループに対して入力された説明が表示されます。

関連するリンク

- [デバイスの管理](#)
- [資格情報の管理](#)
- [連絡先の管理](#)
- [デバイスグループの編集または削除](#)

デバイスの管理

デバイスの管理 ウィンドウでは、デバイスグループへのデバイスの追加、またはグループからのデバイスの削除ができます。

デバイスの管理 ウィンドウで、次の手順を実行します。


- デフォルト ペインには、デフォルト グループに属していないすべてのデバイスが表示されます。
- グループ化 ペインには、現在のデバイスグループに含まれるデバイスが表示されます。

次の表には **デバイスの管理** ウィンドウに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 27. デバイスの管理

フィールド	説明
名前	デバイスを追加する時に、入力された表示名、ホスト名、または IP アドレスを表示します。
モデル	PowerEdge M820 などのデバイスのモデルです。
Service Tag	Dell が各 Dell デバイスを個別に認識することを可能にする一意の英数字 ID を表示します。
保存	変更を保存するにはここをクリックします。
キャンセル	変更を破棄するにはここをクリックします。



メモ: 行のタイトルに表示されたフィルタアイコンを使用して、 表示されているデータをフィルタすることができます。

関連するリンク

[デバイスグループ ページ](#)

[デバイスグループ内のデバイスの管理](#)

資格情報の管理

資格情報の管理 ウィンドウでは、デバイスグループに含まれるデバイスタイプの資格情報を入力することができます。

資格情報の管理 ウィンドウの左ペインに、デバイスタイプが表示され、右ペインでは資格情報を入力することができます。次の表には **資格情報** のエリアに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 28. 資格情報の管理

フィールド	説明
Username (ユーザー名)	デバイスタイプのユーザー名の表示または編集ができます。
Password (パスワード)	マスクされたフォーマットでのデバイスタイプのパスワードを編集できます。
保存	資格情報を保存するにはここをクリックします。
次へ	左ペインに表示された次のデバイスタイプに移動するにはここをクリックします。
閉じる	資格情報の管理 ウィンドウを閉じるにはここをクリックします。

関連するリンク

[デバイスグループ ページ](#)

[デバイスグループの資格情報の管理](#)

連絡先の管理

連絡先の管理 ウィンドウでは、デバイスグループの連絡先情報およびパーツ発送情報の入力ができます。

次の表には **連絡先の管理** ウィンドウに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 29. 連絡先の管理

フィールド	説明
デフォルトの使用	設定 → 連絡先情報 ページにすでにある連絡先情報を使用する場合に選択します。
一次	一次連絡先の詳細を入力する場合に選択します。
二次	二次連絡先の詳細を入力する場合に選択します。

フィールド	説明
名	一次または二次連絡先の名を表示または編集できます。
姓	一次または二次連絡先の姓を表示または編集できます。
電話	一次または二次連絡先の電話番号を表示または編集できます。
代替電話	一次または二次連絡先の代替の電話番号を表示または編集できます。
電子メールアドレス	一次または二次連絡先の E-メールアドレスを表示または編集できます。
ご希望の連絡方法	希望する連絡方法を選択することができます。使用できるオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • Phone (電話) • Email (電子メール)
希望連絡時間帯	監視下のデバイスで不具合が発生した際に、デルのテクニカルサポートが、一次または二次連絡先に連絡してもよい希望時間帯を表示または編集できます。
タイムゾーン	一次または二次連絡先のタイムゾーンを選択できます。
パーツ発送 (オプション)	
Address (住所) 市町村 Country (国) 都道府県 / 地域 郵便番号	交換パーツの発送先住所を表示または編集することができます。

関連するリンク

[デバイスグループ ページ](#)

[デバイスグループの連絡先情報の表示および更新](#)

デバイスグループの編集または削除

デバイスグループの編集または削除 ウィンドウでは、デバイスグループの詳細の編集、またはデバイスグループの削除ができます。

次の表には **デバイスグループの編集または削除** ウィンドウに表示されるフィールドについての情報が記載されています。

表 30. デバイスグループの編集または削除

フィールド	説明
名前	デバイスグループ名の表示または編集ができます。
説明	デバイスグループの説明の表示または編集ができます。
アップデート	編集したデバイスグループ情報を保存するにはここをクリックします。
削除	デバイスグループを削除するにはここをクリックします。
キャンセル	変更を破棄するにはここをクリックします。

関連するリンク

[デバイスグループ ページ](#)

[デバイスグループ詳細の編集](#)

[デバイスグループの削除](#)

収集 ページ

収集 ページには、正常に実行された収集が表示されます。収集 ページでは、収集したデータを表示できるほか、マルチデバイスコレクションのダウンロードや、デルへの収集のアップロードを行うことができます。

収集 ページの上部に、ナビゲーショントレイルが表示されます。ナビゲーショントレイル上の **ホーム** をクリックすると、**デバイス** ページに移動できます。

アップロード オプションは、収集リストの上部に表示され、デルへの収集をアップロードできます。次の表は、**収集** ページに表示される情報についての説明です。

表 31. 収集 ページ

列名	説明
チェックボックス	収集の概要 ペインを表示するためのコレクションを選択し、コレクションのアップロードに使用します。
名前	デバイスまたはコレクションの名前。単一のデバイス収集の場合、収集タイプ（手動、定期など）の後にデバイスの名前が続きます。
収集日	収集が開始された日付と時刻。
ケース	サポートケースの ID 番号。
アップロードステータス	コレクションのアップロードステータス。

コレクション概要 ペイン

コレクション概要 ペインには、コレクションの詳細が表示され、収集されたデータを確認またはダウンロードできます。このペインは、**収集** ページに一覧表示されているコレクションを選択した場合に表示されます。

次の表は、コレクション概要 ペインに表示される情報についての説明です。

表 32. コレクション概要 ペイン

フィールド	説明
名前	コレクションに割り当てられた名前。
アップロードステータス	コレクションのアップロードステータス。
日付	コレクションが開始された日付と時刻。
IP アドレス / ホスト名	デバイスのホスト名の IP アドレス。
Service Tag	デルが各 Dell デバイスを個別に認識することを可能にする一意の英数字 ID です。
コレクションステータス	デバイスからのコレクションのステータス。
収集の表示（サーバのコレクションに対してのみ）	設定ビューア で、サーバから収集をクリックして開きます。
収集のダウンロード（ストレージ、ネットワーク、シャーシ、および複数のデバイスコレクションのみ）	クリックして .zip ファイルでコレクションをダウンロードします。

設定

設定 タブでは、SupportAssist Enterprise で使用できるオプションを設定できます。**設定** タブをポイントし、使用可能なオプションをクリックして次のページにアクセスします。

- **収集スケジュール** — 各デバイスタイプのシステム情報の定期収集のスケジュールを設定します。
- **プロキシ設定** - お使いの環境で利用可能なプロキシサーバの設定を行います。この設定は、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバがプロキシサーバ経由でインターネットに接続している場合にのみ必要です。
- **プリファランス** — 自動アップデート、データ収集、電子メール通知、推奨レポート、およびメンテナンスモードのプリファランスを設定します。
- **連絡先情報** — 社内のプライマリおよびセカンダリの SupportAssist Enterprise の連絡先を表示およびアップデートします。
- **SMTP 設定** - 社内で使用されている SMTP サーバの詳細を設定します。この設定は、社内では SMTP サーバを使用している場合にのみ該当します。社内では SMTP サーバを使用していない場合は、SupportAssist Enterprise から特定の電子メール通知を受信しない場合があります。

関連するリンク

- [収集スケジュール](#)
- [プロキシ設定](#)
- [プリファランス](#)
- [連絡先情報](#)
- [SMTP 設定](#)

収集スケジュール

収集スケジュール ページでは、デバイスからのシステム情報の収集をスケジュールできます。

収集スケジュール ページの上部に、ナビゲーショントレイルが表示されます。ナビゲーショントレイル上の **ホーム** をクリックすると、**デバイス** ページに移動できます。

次の表は、**収集スケジュール** ページに表示されるフィールドについての情報の説明です。



-  **メモ:** 収集スケジュール ページのオプションは、収集スケジュールで指定される定期的なスケジュールで オプションがプリファランス ページで選択されている場合のみ有効です。
-  **メモ:** お使いのデバイスが ProSupport Plus、ProSupport Flex for Data Center、または ProSupport One for Data Center サービス契約の対象である場合、収集スケジュールで指定される定期的なスケジュールで オプションが選択されていないときは、デバイスについての一部の報告情報を受信しません。

表 33. 収集スケジュール

フィールド	説明
デバイスタイプ	使用可能なデバイスタイプは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none">• シヤーシ• Fluid File System (FluidFS)• iDRAC• ネットワーク• ピアストレージ (PS) /EqualLogic• PowerVault• サーバ / ハイパーバイザー• Storage Center (SC) /Compellent
次の頻度で実行	システム情報が収集される頻度を選択できます。次のオプションが使用できます。 <ul style="list-style-type: none">• なし• 週• 月
日時を指定	システム情報が収集される日付と時間を選択できます。 <ul style="list-style-type: none">• なし を選択すると、システム情報の定期的な収集が、選択した デバイスタイプ で無効になります。• 毎週 を選択する場合、利用可能なオプションは次のとおりです。<ul style="list-style-type: none">- 週間隔 (1 または 2)- 曜日 (日曜日、月曜日、火曜日、水曜日、木曜日、金曜日、土曜日)- 時間 (hh:mm 形式)• 毎月 を選択する場合、利用可能なオプションは次のとおりです。<ul style="list-style-type: none">- 月の週 (第 1 週、第 2 週、第 3 週、第 4 週、最 5 週)- 曜日 (日曜日、月曜日、火曜日、水曜日、木曜日、金曜日、土曜日)- 時間 (hh:mm 形式)- 月間隔 (1 または 3)

フィールド	説明
次回収集日	次回システム情報が収集される日時を表示します。


関連するリンク

[システム情報の定期収集スケジュールのカスタマイズ](#)

プロキシ設定

プロキシ設定 ページでは、ご使用の環境で利用可能なプロキシサーバの設定を行うことができます。

プロキシ設定 ページの上部に、ナビゲーショントレイルが表示されます。ナビゲーショントレイル上の **ホーム** をクリックすると、**デバイス** ページに移動できます。

 **メモ:** プロキシ設定は、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバがプロキシサーバ経由でインターネットに接続している場合にのみ設定が必要です。

次の表に **プロキシ設定** ページに表示される項目についての情報を示します。

表 34. プロキシ設定

フィールド	説明
プロキシ設定の使用	このオプションを選択すると、プロキシサーバ設定を行うことができます。
ホスト名 / IP アドレス	プロキシサーバアドレスまたは名前を表示または編集します。
ポート	プロキシサーバのポート番号を表示または編集します。
プロキシに認証を必須とする	プロキシサーバへのログインにユーザー名とパスワードが必要な場合は、このオプションを選択します。
ユーザー名	プロキシサーバへの接続に必要なユーザー名を表示または編集します。
パスワード	プロキシサーバへのログインに必要なパスワードを編集します。

関連するリンク

[プロキシサーバの設定](#)


プリファランス

プリファランス ページでは、データ収集設定、自動更新、推奨レポート設定、およびメンテナンスモードを設定できます。


プリファランス ページの上部に、ナビゲーショントレイルが表示されます。ナビゲーショントレイル上の **ホーム** をクリックすると、**デバイス** ページに移動できます。

次の表には、**プリファランス** ページに表示されるオプションについての情報が記載されています。

表 35. プリファランス

フィールド	説明
自動化タスク	
以下の機能を自動的にアップデート :	<p>使用可能な場合は、自動ダウンロードのオプションを表示し最新のアップデートをインストールします。アップデートのダウンロードとインストールはバックグラウンドで行われます。アップデート中に問題が発生した場合は、適切なエラーメッセージが表示されます。</p> <p> メモ: SupportAssist Enterprise が最新の機能および拡張機能でアップデートされるよう、自動アップデートを選択することをお勧めします。</p>

フィールド	説明
SupportAssist Enterprise アプリケーション	利用可能な場合は常に SupportAssist Enterprise アプリケーションを自動的にダウンロードしてインストールするには、このオプションを選択します。
ポリシーファイル	利用可能な場合は常にポリシーファイルアップデートを自動的にダウンロードしてインストールするには、このオプションを選択します。
製品サポートファイル	利用可能な場合は常にデバイスサポートアップデートを自動的にダウンロードしてインストールするには、このオプションを選択します。
システム状態情報を自動的に収集：	
収集スケジュールで指定される定期的なスケジュールで	各デバイスタイプからシステム情報を定期収集するスケジュールを作成できるようにするには、このオプションを選択します。
新しいサポートケースが作成されたとき	このオプションを選択すると、新しいサポートケース生成時にシステムログ収集が自動的に開始されます。
電子メール設定	
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	このオプションを選択すると、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ようになります。
希望する E-メール言語	電子メール通知に使用する言語を選択します。
推奨レポート設定	
推奨レポートを電子メールを介して自動的に受信します。	ProSupport Plus サーバー推奨レポートを電子メールを介して自動的に受信するには、このオプションを選択します。
コレクションデータの設定	
Fluid File System 搭載の Storage Center	デバイスからログを収集する ログ を選択します。
サーバー	<ul style="list-style-type: none"> デバイスからソフトウェア関連情報を収集するソフトウェアを選択します。 デバイスからログを収集するログを選択します。 <p> メモ: SupportAssist Enterprise により収集されるログの詳細については、Dell.com/ServiceabilityTools で『<i>Dell SupportAssist Enterprise Version 1.0 Reportable Items</i>』（Dell SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 報告可能アイテム）の文書を参照してください。</p>
ストレージ：Fluid File System（FluidFS）	デバイスからログを収集する ログ を選択します。
ストレージ：Peer Storage（PS）/EqualLogic	<ul style="list-style-type: none"> デバイスから診断情報を収集する診断データ（Diag コレクション）を選択します。 デバイスから Ping テスト結果を収集する内部アレイ接続性テスト（Ping テスト）を選択します。
ストレージ：PowerVault	デバイスからサポートデータを収集する サポートデータ を選択します。
ストレージ：Storage Center（SC）/Compellent	デバイスからログを収集する ログ を選択します。
ID 情報の設定	
デルに送信するデータに ID 情報を含める	このオプションを選択すると、ID 情報がデルに送信されます。

フィールド	説明
	 メモ: このオプションをクリアした場合、収集データ設定の下にあるログおよび診断データの収集設定は、自動的に無効になります。
メンテナンスモード	
ケース生成アクティビティ(ダウンタイム、外部トラブルシューティングなどのために)を一時的にサスペンドします。	このオプションを選択すると、すべてのデバイスがメンテナンスモードに設定されます。メンテナンスモード中は、新しいサポートケースは開始されません。

関連するリンク

- [自動アップデートの有効化または無効化](#)
- [電子メール通知の設定](#)
- [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](#)
- [全デバイスからのシステム情報の定期収集の有効化または無効化](#)
- [ID 情報の収集の有効化または無効化](#)
- [グローバルレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化](#)

連絡先情報

連絡先情報 ページでは、一次および二次の連絡先情報を表示および編集できます。次の表は、**連絡先情報** ページに表示される項目についての情報です。

連絡先情報 ページの上部には、ナビゲーショントレイルが表示されます。ナビゲーショントレイル上で **ホーム** をクリックすると、**デバイス** ページに移動できます。

 **メモ:** 代替電話番号を除くすべてのフィールドに情報を入力する必要があります。

表 36. 連絡先情報

フィールド	説明
Company (会社)	会社名を表示または編集します。
一次	一次連絡先情報が表示されます。
二次	二次連絡先情報が表示されます。
名	一次または二次連絡先の名前を表示または編集できます。
姓	一次または二次連絡先の名字を表示または編集できます。
電話	一次または二次連絡先の電話番号を表示または編集できます。
代替電話番号	一次または二次連絡先の代替電話番号を表示または編集できます。
電子メール	一次または二次連絡先の電子メールアドレスを表示または編集できます。
Country (国)	国を表示または選択します。
ご希望の連絡方法	ご希望の連絡方法を選択します。選択可能なオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • 電話 • 電子メール

フィールド	説明
希望連絡時間帯	監視下のデバイスで問題が発生した際、デルのテクニカルサポートが、一次または二次連絡先に連絡してもよい希望時間帯を表示または編集できます。
タイムゾーン	一次または二次連絡先のタイムゾーンを選択します。
パーツ発送 (オプション)	
Address (住所) 市町村 Country (国) 都道府県 / 地域 郵便番号	交換パーツの発送先住所を表示または編集できます。
CNPJ IE	ブラジルのみ: 会社の CNPJ および IE 番号を表示または編集します。


関連するリンク

[連絡先情報の表示とアップデート](#)

SMTP 設定

SMTP 設定 ページでは、SMTP サーバ (電子メールサーバ) の設定を行うことができます。社内で SMTP サーバを使用している場合は、SMTP サーバの設定を行うことをお勧めします。

SMTP 設定 ページの上部には、ナビゲーショントレイルが表示されます。ナビゲーショントレイル上の **ホーム** をクリックすると、**デバイス** ページに移動できます。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise は、デバイスステータスおよび接続性ステータスの電子メール通知を送信するために SMTP サーバを使用します。次の場合は、電子メール通知を受け取りません。

- 社内で SMTP サーバが使用されていない。
- 社内で SMTP サーバが使用されているが、SMTP サーバが設定されていない、または正しく設定されていない。

次の表に、**SMTP 設定** ページに表示される項目についての情報を示します。

表 37. SMTP 設定

フィールド	説明
電子メール通知を有効にする	電子メールサーバの設定を可能にするには、このオプションを選択します。
ホスト名 / IP アドレス	電子メールサーバアドレスまたは名前を表示または編集します。
ポート	電子メールサーバのポート番号を表示または編集します。
認証を必須にする	電子メールサーバで認証が必要な場合は、このオプションを選択します。
ユーザー名	電子メールサーバへの接続に必要なユーザー名を表示または編集します。
パスワード	電子メールサーバへのログインに必要なパスワードを編集します。
SSL の使用	電子メールの送信にセキュアな通信を使用するには、このオプションを選択します。

関連するリンク

[SMTP サーバの設定](#)






ネットワーク接続性テスト

ネットワーク接続性テスト ページでは、依存ネットワークリソースへの SupportAssist Enterprise の接続性をテストすることができます。

ネットワーク接続性テスト ページの上部に、ナビゲーショントレイルが表示されます。ナビゲーショントレイル上の **ホーム** をクリックすると、**デバイス** ページに移動できます。

次の表は、ネットワーク接続性テスト ページに表示されるフィールドについての説明です。

表 38. 接続性テスト

フィールド	説明
チェックボックス	確認したい接続性のテストに該当するチェックボックスを選択します。
Test	テスト可能な依存ネットワークリソースを表示します。次のオプションがあります。 <ul style="list-style-type: none">• インターネット接続性• SMTP Server (SMTP サーバー)• Dell FTP サーバー• Dell アップロードサーバー• SupportAssist サーバー
説明	各テストの目的を説明します。
接続性ステータス	接続性のステータスを示すアイコンとメッセージを表示します。次のステータスがあります。 <ul style="list-style-type: none">•  未設定 (SMTP サーバテストのみに該当) - SMTP サーバが SupportAssist Enterprise で設定されていません。社内で SMTP サーバ (電子メールサーバ) が使用されている場合は、SupportAssist Enterprise で SMTP 設定 を行うことをお勧めします。•  進行中 — 接続性テストが進行中です。•  接続済み — 接続性テストに成功しました。•  エラー — 接続性テストに失敗しました。 <p> メモ: エラー のステータスがリンクとして表示され、そのリンクをクリックして問題の説明および解決のための手順を表示できます。</p>
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。
接続性テスト	クリックして、選択した接続テストを実行します。

関連するリンク

[接続性テストの実施](#)




SupportAssist Enterprise のテスト

SupportAssist Enterprise のテスト ページでは、SupportAssist Enterprise で特定のタスクを実行できるかどうかを検証できます。

SupportAssist Enterprise のテスト ページでは、ナビゲーショントレイルが表示されます。ナビゲーショントレイル上の **ホーム** をクリックすると、**デバイス** ページに移動できます。

次の表は、SupportAssist Enterprise のテスト ページに表示されているフィールドについて説明しています。

表 39. SupportAssist Enterprise のテスト

フィールド	説明
チェックボックス	該当するチェックボックスをオンにして、検証したいタスクをテストします。
Test	テストできるタスクを表示します。検証オプションは ケース作成 です。これにより、デルのテクニカルサポートでサポートケースを作成するための SupportAssist Enterprise の機能を検証できます。
説明	テストの目的を説明します。
ステータス	<p>テストのステータスを示すアイコンとメッセージを表示します。次のようなステータスがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Not validated (検証されていません) — サポートケース作成タスクがテストされていません。 •  進行中 — サポートケース作成テストが進行中です。 •  ケースを作成する準備ができました - SupportAssist Enterprise でケースを正常に作成できます。 •  ケースを作成できません - サポートケース作成ワークフローによる不具合が考えられるため、SupportAssist Enterprise はサポートケースを作成できません。
最後の検証	ステータスを最後に検証した日付と時刻を表示します。
Test	クリックして、選択したテストを実行します。

関連するリンク

[ケース作成機能のテスト](#)

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 40. 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
3000_1 3000_2 3000_3 3000_4 3000_5	デバイス名 での Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストール中に予期しないエラーが発生しました。	<p>次の手順のいずれか 1 つを実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • デバイス ページでデバイスを選択して、デバイス概要 ペインで、タスク リストの OMSA のインストール / アップグレード を選択します。 • OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨バージョンを特定するには、Dell.com/ServiceabilityTools で『Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix』(Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス) を参照してください。 <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
3000_6 3000_9 3000_11	Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) をインストールするために必要なコンポーネントをダウンロードすることができませんでした。	<ol style="list-style-type: none"> 1. システムがインターネットに接続されていることを確認してください。 2. 接続性テストを行い、システムが依存するリソースに接続できることを確認します。 3. デバイス ページでデバイスを選択して、デバイス概要 ペインで、タスク リストの OMSA のインストール / アップグレード を選択します。 <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
3000_7	Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストールは、デバイス名 で実行されているオペレーティングシステムではサポートされていません。	<p>次の手順のいずれか 1 つを実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • デバイス ページでデバイスを選択して、デバイス概要 ペインで、タスク リストの OMSA のインストール / アップグレード を選択します。 • OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨バージョンを特定するには、Dell.com/ServiceabilityTools で『Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0 Support Matrix』(Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス) を参照してください。 <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
3000_8	デバイス名 での Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストール中に予期しないエラーが発生しました。	<p>SupportAssist Enterprise インストールの修復を試みます。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. コントロールパネル を開きます。 2. プログラム で、プログラムのアンインストール をクリックします。 3. プログラムと機能 ウィンドウで、Dell SupportAssist を選択して 変更 をクリックします。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
		<p>4. Dell SupportAssist Enterprise インストーラへようこそウィンドウで 次へ をクリックします。</p> <p>5. 修復 をクリックしてから、インストール をクリックします。</p> <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
3000_10 3000_12 3000_13 3000_14	デバイス名 での Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストール中に予期しないエラーが発生しました。	<p>次の手順のいずれか 1 つを実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • デバイス ページでデバイスを選択して、デバイス概要 ペインで、タスク リストの OMSA のインストール / アップグレード を選択します。 • OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨バージョンを特定するには、Dell.com/ServiceabilityTools で『Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0 Support Matrix』（Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス）を参照してください。 <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
3000_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23 3000_29 3000_47 3000_48 3000_50 3000_56 3000_61	デバイス名 での Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストール中に予期しないエラーが発生しました。	<p>デバイスが接続可能で、設定されたデバイスの資格情報に管理者権限があることを確認してから、以下のいずれかの操作を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • デバイス ページでデバイスを選択して、デバイス概要 ペインで、タスク リストの OMSA のインストール / アップグレード を選択します。 • OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨バージョンを特定するには、Dell.com/ServiceabilityTools で『Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0 Support Matrix』（Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス）を参照してください。 <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
3000_18	デバイス名 で Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストールに必要なサービスが実行されていないか、有効になっていません。	<ul style="list-style-type: none"> • デバイスで Microsoft Windows が実行されている場合は、WMI サービスが実行されていることを確認してください。 • デバイスで Linux を実行している場合は、SSH が有効になっていることを確認してください。 <p>詳細については、「その他のサービス」を参照してください。</p>
3000_19	デバイス名 で Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストールに必要なサービスが実行されていません。	<p>WMI サービスがデバイスで実行されていることを確認します。詳細に関しては、「その他のサービス」を参照してください。</p>
3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28 3000_30	デバイス名 での Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストール中に予期しないエラーが発生しました。	<p>次の手順のいずれか 1 つを実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • デバイス ページでデバイスを選択して、デバイス概要 ペインで、タスク リストの OMSA のインストール / アップグレード を選択します。 • OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨バージョンを特定するには、Dell.com/ServiceabilityTools で『Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0 Support Matrix』（Dell EMC

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
3000_31 3000_32 3000_33 3000_34 3000_35 3000_36 3000_37 3000_38 3000_39 3000_40 3000_41 3000_42 3000_43 3000_44 3000_45 3000_46 3000_49 3000_51 3000_54 3000_55 3000_57 3000_58 3000_59		<p>SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス) を参照してください。</p> <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
3000_52 3000_53	デバイス名 での Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストール中に予期しないエラーが発生しました。	<p>システム上でポート 22 が開いており、SSH が有効になっていることを確認してから、以下のいずれかの操作を行ってください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • デバイス ページでデバイスを選択して、デバイス概要 ペインで、タスク リストの OMSA のインストール / アップグレード を選択します。 • OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨バージョンを特定するには、Dell.com/ServiceabilityTools で『Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0 Support Matrix』(Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス) を参照してください。 <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
3000_60	デバイス名 での Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストール中に予期しないエラーが発生しました。	<ul style="list-style-type: none"> • デバイスが接続可能であることを検証してください。 • 設定されたデバイスの資格情報に管理者権限があることを検証してください。 • デバイス ページでデバイスを選択して、デバイス概要 ペインで、タスク リストの OMSA のインストール / アップグレード を選択します。 • OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨バージョンを特定するには、Dell.com/ServiceabilityTools で『Dell EMC SupportAssist Enterprise version 1.0 Support Matrix』(Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス) を参照してください。 <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
3000_62	OMSA のインストールに許可された時間を超過しています。	デバイスにログオンして、OMSA がインストールされていることを検証してください。OMSA がインストールされていない場合は、デバイスを選択して、デバイス概要 ペインで タスク リストの OMSA のインストール / アップグレード を選択します。不具合が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
4000_500	このデバイスは、設定されたしきい値上限を超える異常な数のアラートを生成しました。SupportAssist Enterprise は、このデバイスを一時的にメンテナンスモードしました。この期間中、SupportAssist Enterprise は、このデバイスからのアラートを一切処理しません。	このデバイスの正常性を回復して SupportAssist Enterprise の最適な動作を確保してください。
5000_1	予期しないエラーが発生したため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	タスク → SNMP の設定 オプションで SNMP を設定するか、または手動で SNMP を設定する必要があります。手動で SNMP を設定する手順については、「 Configuring the alert destination of an iDRAC by using the web interface 」(ウェブインタフェースを使用した iDRAC のアラート送信先の設定) を参照してください。
5000_2	Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) の必要なライセンスがインストールされていないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	iDRAC に Express または Enterprise ライセンスがインストールされていることを確認してから、 タスク → SNMP の設定 オプションで、SNMP の設定を試みます。
5000_3	Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) のすべての設定可能なフィールドが使用されているため、SNMP が設定できませんでした。	デバイスの SNMP を手動で設定する必要があります。デバイスを手動で設定する手順については、「 Configuring the alert destination of an iDRAC by using the web interface 」(ウェブインタフェースを使用した iDRAC のアラート送信先の設定) を参照してください。
5000_4	入力された資格情報に必要な権限がないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) の管理者権限またはオペレータ権限が資格情報にあることを確認し、デバイス概要 ペインの タスク → SNMP の設定 オプションで、SNMP の設定を試みます。
5000_5	Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) への接続の試みが失敗したため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	SupportAssist Enterprise がインストールされているシステムから iDRAC がアクセス可能であることを確認します。その後、 タスク → SNMP の設定 オプションで、SNMP の設定を試みます。
5000_6	入力された資格情報が無効であるため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	資格情報が有効であることを確認し、デバイス概要 ペインで タスク → SNMP の設定 オプションを選択します。不具合が解決しない場合は、システム管理者にお問い合わせください。
5000_7 5000_8	予期しないエラーが発生したため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	デバイスの SNMP を手動で設定する必要があります。デバイスを手動で設定する手順については、「 Web インタフェースを使用した iDRAC のアラート送信先の設定 」を参照してください。
5000_9	デバイス上でユーザーアカウントに十分な権限がないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	デバイスの SNMP を手動で設定する必要があります。SNMP を手動で設定する手順については、「 アラート送信先の手動設定 (Windows) 」または「 アラート送信先の手動設定 (Linux) 」を参照してください。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
5000_10	SupportAssist Enterprise がインストールされているシステムのホスト名と IP アドレスが指定されていないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	スクリプトファイルを実行して、SNMP を設定するには、SupportAssist Enterprise がインストールされているシステムの IP アドレスを引数として入力していることを確認してください。
5000_11	デバイス上に SNMP サービスがインストールされていないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	デバイスに SNMP サービスを手動でインストールしてから、デバイス概要 ペインの タスク → SNMP の設定 オプションで、SNMP の設定を試みます。
5000_12	SupportAssist Enterprise がデバイスで実行されているオペレーティングシステムをサポートしていないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	SupportAssist Enterprise でサポートされるオペレーティングシステムの詳細については、 Dell.com/ServiceabilityTools の『Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix』(Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス) を参照してください。
5000_13	SNMP サービスが開始していないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	デバイスで SNMP サービスを手動で開始してから、 タスク → SNMP の設定 オプションで、SNMP の設定を試みます。
5000_14	WMI サービスが無効になっているため、デバイスの SNMP デバイスを設定できませんでした。	デバイスで WMI サービスを手動で起動してから、デバイス概要 ペインの タスク → SNMP の設定 オプションで、SNMP の設定を試みます。
5000_15	SupportAssist Enterprise は、SNMP を正常に設定しましたが、SNMP の設定を確認する自動テストに失敗しました。	この問題を解決するには、ネットワーク設定を確認して SNMP ポート (162) が開いていることを確認します。
6000_01 6000_11 6000_12 6000_13 6000_14 6000_24	SupportAssist Enterprise は、技術的な問題により、デバイス名 からシステムイベントログを削除できません。	この問題を解決するには、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
6000_02	SupportAssist Enterprise は、デバイスに到達できないため、デバイス名 からシステムイベントログを削除できません。	デバイスが SupportAssist Enterprise を実行しているサーバから到達可能であることを確認してから、操作を再試行します。
6000_03	デバイスのホスト名の IP アドレスを解決できなかったため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 からシステムイベントログを削除できません。	デバイスがドメインのメンバーである場合は、デバイスのホスト名が DNS サーバに追加されていることを確認してから、操作を再試行します。
6000_4 6000_5	SupportAssist Enterprise は、内部エラーにより、デバイス名 からシステムイベントログを削除できません。	この問題を解決するには、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
6000_6 6000_8 6000_9	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 からシステムイベントログを削除できません。	WMI サービスがデバイスで実行中であることを確認してから、操作を再試行します。
6000_7 6000_15 6000_19 6000_21 6000_23	デバイスの資格情報が正しくないか、必要な権限がないため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 からシステムイベントログを削除できません。	<ul style="list-style-type: none"> SupportAssist Enterprise がデバイスの正しいユーザー名とパスワードでアップデートされていることを確認します。 デバイス上でユーザーアカウントに Administrator または root 権限があることを確認します。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
6000_10	デバイスに必要な権限がないため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 からシステムイベントログを削除できません。	デバイスでユーザーアカウントに管理者権限または root 権限があることを確認してから、操作を再試行します。
6000_16	SupportAssist Enterprise は、不明なエラーにより、デバイス名 からシステムイベントログを削除できません。	この問題を解決するには、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
6000_17	デバイスでのこの操作はサポートされていないため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 からシステムイベントログを削除できません。	適用なし。
6000_18 6000_20 6000_22	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 からシステムイベントログを削除できません。	SSH サービスがデバイスで実行中であることを確認してから、操作を再試行します。
SA-0001	デバイス数が 300 以上あるため、SupportAssist Enterprise はデバイスをインポートできません。	デバイス数を 300 未満にしてから、操作を再試行してください。
SA-0002	.csv ファイルが空のため、SupportAssist Enterprise はデバイスをインポートできません。	.csv ファイルが空ではないことを確認してから、操作を再試行します。
SA-0003	.csv ファイルが破損しているため、SupportAssist Enterprise はデバイスをインポートできません。	.csv ファイルが破損していないことを確認してから、操作を再試行します。
SA-0004	指定された場所に使用可能な .csv ファイルがないため、SupportAssist Enterprise はデバイスをインポートできません。	指定された場所に使用可能な .csv ファイルがあることを確認してから、操作を再試行します。
SA-0006	.csv ファイルが有効ではないため、SupportAssist Enterprise はデバイスをインポートできません。	.csv ファイルが有効であることを確認してから、操作を再試行します。
SA-0007	インポートされたファイルに有効なヘッダーが含まれていないため、SupportAssist Enterprise はデバイスをインポートできません。	SupportAssist Enterprise が実行中であり、インポートされたファイルに有効なヘッダーがあることを確認します。
SA-0008	デバイスのインポート操作がキャンセルされます。	適用なし。
SA-0009	デバイスの資格情報が .csv ファイルに含まれていないため、SupportAssist Enterprise で 1 台または複数のデバイスをインポートできません。	デバイスの資格情報が .csv ファイルにあることを確認してから、操作を再試行します。
SA-0011	.csv ファイルがすでに存在しているため、SupportAssist Enterprise はデバイスをインポートできません。	一時ファイルを格納する C:\Users\<ユーザー名>\AppData\Local\temp にある .csv ファイルを削除してから、操作を再試行します。
SA-0012	入力されたホスト名または IP アドレス、デバイスタイプが正しくないため、SupportAssist Enterprise はデバイスを追加できません。	正しいホスト名または IP アドレス、デバイスタイプを使用して、デバイスの追加を再試行します。
SA-0005	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 を追加できません。	SupportAssist Enterprise を実行しているシステムと追加しようとしているデバイスの両方がネットワークに接続されていることを確認してから、デバイスの追加を再試行します。
SA-0010	入力されたホスト名または IP アドレスが正しくないため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 を追加できません。	正しいホスト名または IP アドレスを使用して、デバイスの追加を再試行します。
SA-0015	デバイスの検出中に不明なエラーが発生したため、SupportAssist は デバイス名 を追加できません。	以下を検証してから、デバイスの追加を再試行します。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
		<ul style="list-style-type: none"> デバイスが SupportAssist Enterprise でサポートされていることを確認します。サポートされているデバイスモデルのリストについては、Dell.com/ServiceabilityTools で『Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix』（Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス）を参照してください。 ユーザーアカウントに管理者権限または root 権限があることを確認します。
SA-0020	デバイスがすでに追加されているため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 を追加できません。	適用なし。
SA-0025	不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 を追加できません。	デバイスが SupportAssist でサポートされているかどうかを確認します。サポートされているデバイスモデルのリストについては、 Dell.com/ServiceabilityTools で『Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix』（Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス）を参照してください。不具合が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
SA-0030	ユーザー名またはパスワードが正しくないため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 を追加できません。	デバイス情報を確認し、ユーザーアカウントに管理者権限または root 権限があることを確認してから、デバイスの追加を再試行します。不具合が解決しない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。
SA-0035	イネーブルパスワードが入力されていないため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 を追加できません。	イネーブルパスワードを入力してから、デバイスの追加を再試行します。
SA-0040	表示名 がすでに別のデバイスで使用されているため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 を追加できません。	他の表示名を使用して、デバイスの追加を再試行します。
SA-0045	このデバイスの識別またはキャンセルがすでに実行中です。	適用なし。
SA-0050	不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 を追加できません。	デバイスが SupportAssist Enterprise でサポートされていることを確認します。サポートされているデバイスモデルのリストについては、 Dell.com/ServiceabilityTools で『Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix』（Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス）を参照してください。
SA-0055	デバイスがサポートされていないため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 を追加できません。	サポートされるデバイスの全モデルのリストについては、 Dell.com/ServiceabilityTools で『Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix』（Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス）を参照してください。
SA-0060	必要なファイルが削除されたか、移動されたため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 を追加できません。	SupportAssist Enterprise を実行しているシステムで、Dell SupportAssist サービスを再起動してから、デバイスの追加を再試行します。
SA-0065	入力された資格情報にスーパーユーザー権限がないため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 を追加できません。	スーパーユーザー権限を持つ資格情報を入力してから、デバイスの追加を再試行します。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SA-0070	Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストールはこのデバイスでサポートされていません。	適用なし。
SA-0075	SupportAssist Enterprise は、デバイスに Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) がインストールされていないことを検知しました。デバイスで発生するハードウェアイベントについてのアラートを生成するためには、OMSA をインストールする必要があります。	適用なし。
SA-0080	SupportAssist Enterprise は、デバイスで Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) サービスが実行されていないことを検知しました。	SupportAssist Enterprise の機能を最適化するには、OMSA サービスを再起動する必要があります。
SA-0085	SupportAssist Enterprise は、Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) バージョン x.x がデバイスにインストールされていることを検知しました。	SupportAssist の機能を最適化するには、OMSA をバージョン x.x にアップグレードすることをお勧めします。
SA-0090	SupportAssist Enterprise は、Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) バージョン x.x がデバイスにインストールされていることを検知しました。	デバイス上に OMSA バージョン x.x をダウンロードしてインストールすることをお勧めします。
SA-0095	SupportAssist Enterprise は、デバイスにインストールされた OMSA のバージョンを検証できません。	この不具合を解決するには、「 OMSA バージョンを検証できない 」を参照してください。
SA-0100	Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) の奨励するバージョンがすでにデバイスにインストールされています。	適用なし。
SA-0105	SupportAssist Enterprise は内蔵された Dell OpenManage Server Administrator (iDRAC) からデバイスを監視します。したがって、Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストールまたはアップグレードは必要ありません。	適用なし。
SA-0110	有効なライセンスがないため、SupportAssist Enterprise はデバイス名を追加することができません。	iDRAC に有効な Enterprise または Express ライセンスがあることを確認し、操作を再試行します。
SA-0115	オペレーティングシステムがサポートされていないため、SupportAssist Enterprise はデバイス名を追加できません。	適用なし。
SA-0120	必要なサービスがデバイス名で無効になっているため、SupportAssist Enterprise はデバイスを追加できません。	デバイスで必要なサービスが実行されていることを確認してから、デバイスの追加を再試行します。必要なサービスの詳細については、「 その他のサービス 」を参照してください。
SA-0125	事前定義された制限時間内に応答を受信しなかったため、SupportAssist Enterprise はデバイス名を追加できませんでした。	デバイスの追加を再試行します。トラブルシューティングの追加情報は、「 デバイスを追加できない 」を参照してください。
SA-0130	デバイスの SSL 暗号化レベルが 256 ビット以上に設定されているため、SupportAssist Enterprise がデバイス名を追加できません。	トラブルシューティングの手順については、「 デバイスを追加できない 」を参照してください。
SA-0135	選択したデバイスタイプが正しくないため、SupportAssist Enterprise はデバイス名を追加できません。	正しいデバイスタイプを選択したことを確認して、再試行してください。
SA-0140	デバイスへの接続が失敗したため、SupportAssist Enterprise はデバイス名を追加できません。	次の手順を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> デバイスで必要なポートが開いていることを確認します。必要なポートの詳細については、Dell.com/

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
		<p>ServiceabilityTools の『<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 User's Guide</i>』 (Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 ユーザーズガイド) 参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> 正しいデバイスタイプを選択したことを確認します。デバイスが SupportAssist Enterprise でサポートされていることを確認します。サポートされるデバイスモデルのリストについては、Dell.com/ServiceabilityTools の『<i>Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix</i>』 (Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス) を参照してください。
SA-0145	デバイスの資格情報が入力されていないため、SupportAssist Enterprise はデバイス名を追加できません。	デバイスの資格情報を入力して、再試行してください。
SA-0150	デバイスの資格情報が入力されていないか、または正しく入力されていないため、SupportAssist Enterprise はデバイス名を追加できません。	<ol style="list-style-type: none"> 1. デバイスの資格情報を入力します。 2. デバイスの資格情報が正しいことを確認します。
SA-0155	デバイスはデルのピアストレージまたは EqualLogic のメンバーの IP アドレスであるため、SupportAssist Enterprise はデバイス名を追加できません。	デルのピアストレージまたは EqualLogic のグループの IP アドレスを使用して、デバイスの追加を再試行してください。
SA-0160	入力した IP アドレスは、デルのピアストレージ / EqualLogic のメンバーの IP アドレスです。	グループの IP アドレスを使用してデバイスを追加したことを確認します。
SA-1005	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise はデバイス名の資格情報を編集できません。	SupportAssist Enterprise を実行しているシステムとデバイスの両方がネットワークに接続されていることを確認してから、操作を再試行します。
SA-1010	予期しないエラーのため、SupportAssist Enterprise はデバイス名の資格情報を編集できません。	<p>以下を検証してから、デバイスの資格情報の編集を再試行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • デバイス上で必要なサービスが実行されていることを確認します。必要なサービスについては、『オンラインヘルプ』を参照してください。 • 入力した資格情報に管理者権限または root 権限があることを確認します。
SA-1015	ユーザー名またはパスワードが正しくないため、SupportAssist Enterprise はデバイス名の資格情報を編集できません。	ユーザー名とパスワードを検証し、ユーザーアカウントに管理者権限または root 権限があることを確認してから、再試行します。不具合が解決しない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。
SA-1025	入力された表示名がすでに別のデバイスで使用されているため、SupportAssist Enterprise はデバイス名の資格情報を編集できません。	他の表示名を入力し、デバイスの資格情報の編集を再試行します。
SA-1030	入力された資格情報にスーパーユーザー権限がないため、SupportAssist Enterprise はデバイス資格情報を編集できません。	スーパーユーザー権限を持つ資格情報を入力してから、デバイス資格情報の保存を再試行します。
SA-1035	必要なサービスがデバイスで無効になっているため、SupportAssist Enterprise はデバイス資格情報をアップデートできません。	デバイスで必要なサービスが実行されていることを確認してから、デバイス資格情報の編集を再試行します。必要なサービスの詳細については、『 その他のサービス 』を参照してください。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SA-1040	デバイスの SSL 暗号化レベルが 256 ビット以上に設定されているため、SupportAssist Enterprise がデバイス名の資格情報を編集できません。	トラブルシューティングの手順については、「 デバイス資格情報を編集できない 」を参照してください。
SA-0165 SA-1045	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise はデバイスの資格情報を編集できません。	次の手順を実行します。 1. FTP ポートが開いていることを確認します。 2. デバイスの正しい資格情報を入力します。 3. 不具合が解決しない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。
SA-2000	SupportAssist Enterprise は、Dell テクニカルサポートでケースを自動作成するのに必要な接続を確立できません。	接続性テストを実行し、インターネット接続が正常に行われたことを確認します。
SA-2001 SA-2002 SA-2003 SA-2004	SupportAssist Enterprise は、Dell テクニカルサポートでケースを自動作成するのに必要な接続を確立できません。	適用なし。
SA-4015 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4060 SA-4065 SA-4070 SA-4071 SA-4072	不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise はデバイス名からシステム情報を収集できません。	システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、 収集の開始 をクリックします。不具合が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
SA-4073 SA-4074	不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise はデバイス名から収集されたシステム情報をパッケージ化することができません。	システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、 収集の開始 をクリックします。不具合が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
SA-4075 SA-4080	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise はデバイス名からシステム情報を収集できません。	<ul style="list-style-type: none"> WMI サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。
SA-4085 SA-4090	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise はデバイス名からシステム情報を収集できません。	<ul style="list-style-type: none"> WS-Man サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。不具合が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
SA-4110 SA-4115 SA-4120	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise はデバイス名からシステム情報を収集できません。	<ul style="list-style-type: none"> SNMP サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。不具合が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SA-4125 SA-4130	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	<ul style="list-style-type: none"> Symbol SDK サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。不具合が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
SA-4135 SA-4140	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	<ul style="list-style-type: none"> vSphere SDK サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。不具合が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
SA-4145 SA-4150	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	<ul style="list-style-type: none"> REST API サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。不具合が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
SA-4095 SA-4100 SA-4105	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	<ul style="list-style-type: none"> 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ます。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。
SA-4155	デバイスに到達できないため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	<ul style="list-style-type: none"> デバイスが SupportAssist Enterprise を実行しているサーバから到達可能であることを確認します。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。
SA-4160	デバイスの IP アドレスが無効なため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	<ul style="list-style-type: none"> SupportAssist Enterprise がデバイスの正しい IP アドレスでアップデートされていることを確認します。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。
SA-4165	証明書ファイルのダウンロードを正常に完了できなかったため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	<ul style="list-style-type: none"> ファイアウォールとネットワーク設定を検証し、証明書ファイルのダウンロードがブロックされていないことを確認します。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。
SA-4170 SA-4175	デバイスの資格情報が正しくないか、必要な権限がないため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	<ul style="list-style-type: none"> SupportAssist Enterprise がデバイスの正しいユーザー名とパスワードでアップデートされていることを確認します。 デバイス上でユーザーアカウントに Administrator または root 権限があることを確認します。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。
SA-4180	デバイスがサポートされていないため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	サポートされるデバイスの全モデルのリストについては、 Dell.com/ServiceabilityTools で『Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix』（Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリクス）を参照してください。
SA-4185	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	<ul style="list-style-type: none"> root 権限を持つユーザーアカウントの資格情報を使用して SupportAssist Enterprise がアップデートされていることを確認します。[SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権の設定 (Linux)]を参照してください。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
		<ul style="list-style-type: none"> システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。
SA-4190	デバイスの SSL 暗号化レベルが 256 ビット以上に設定されているため、SupportAssist Enterprise がデバイス名 からシステム情報を収集できません。	トラブルシューティングの手順については、「 システム情報を収集できない 」を参照してください。
SA-4500	デルがホストする受信側サーバに到達できないため、SupportAssist Enterprise はデバイス名 から収集されたシステム情報を送信できません。	システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、 収集の開始 をクリックします。不具合が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
SA-4501 SA-4502	不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise はデバイス名 からシステム情報を収集できません。	システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、 収集の開始 をクリックします。不具合が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。
SA-4511 SA-4512 SA-15000 SA-15001 SA-15002	不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise はデバイス名 から収集されたシステム情報を送信できません。	<ul style="list-style-type: none"> ネットワーク接続性テスト を実行し、Dell アップロードサーバ への接続が正常に行われることを確認します。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。
SA-15011 SA-15012	不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise はデバイス名 から収集されたシステム情報を送信できません。	<ul style="list-style-type: none"> ネットワーク接続性テスト を実行し、Dell アップロードサーバ への接続が正常に行われることを確認します。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。
SA-4513 SA-15013	ファイルトークンが無効なため、SupportAssist Enterprise はデバイス名 から収集されたシステム情報を送信できません。	<ul style="list-style-type: none"> ネットワーク接続性テスト を実行し、Dell アップロードサーバ への接続が正常に行われることを確認します。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。 <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
SA-4514 SA-15014	コレクションファイルが破損しているため、SupportAssist Enterprise はデバイス名 から収集されたシステム情報を送信できません。	<ul style="list-style-type: none"> ネットワーク接続性テスト を実行し、Dell アップロードサーバ への接続が正常に行われることを確認します。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。 <p>問題が解決しない場合は、Dell テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>
SA-4521 SA-15021	プロキシサーバに到達できないため、SupportAssist Enterprise はデバイス名 から収集されたシステム情報を送信できません。	<ul style="list-style-type: none"> SupportAssist Enterprise でプロキシサーバの設定を検証します。 プロキシサーバが到達可能であることを確認します。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。 <p>不具合が解決しない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。</p>
SA-4522 SA-15022	プロキシサーバへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise はデバイス名 から収集されたシステム情報を送信できません。	<ul style="list-style-type: none"> SupportAssist Enterprise でプロキシサーバの設定を検証します。 プロキシサーバが到達可能であることを確認します。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
		不具合が解決しない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。
SA-4523 SA-15023	プロキシサーバのユーザー名またはパスワードが正しくないため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 から収集されたシステム情報を送信できません。	<ul style="list-style-type: none"> SupportAssist Enterprise で入力したプロキシサーバのユーザー名とパスワードが正しいことを確認します。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。 <p>不具合が解決しない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。</p>
SA-4524 SA-15024	プロキシサーバに到達する際に不明なエラーが発生したため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 から収集されたシステム情報を送信できません。	<ul style="list-style-type: none"> SupportAssist Enterprise でプロキシサーバの設定を検証します。 プロキシサーバが到達可能であることを確認します。 システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、収集の開始 をクリックします。 <p>不具合が解決しない場合は、ネットワーク管理者にお問い合わせください。</p>
SA-4550	SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバで使用可能なハードドライブ容量が少なくなっているため、SupportAssist Enterprise は デバイス名 からシステム情報を収集できません。	SupportAssist Enterprise 環境でのハードドライブ容量要件についての情報は、「 ハードウェア要件 」を参照してください。
SA-30130	必要な検証が完了できなかったため、SupportAssist Enterprise は、デバイス名を ステージング グループに配置しました。	デバイスを追加するには、後でデバイスの再検証を試行します。
SA-30180	デバイスに必要なライセンスがないため、SupportAssist Enterprise は、デバイス名を ステージング グループに配置しました。	デバイスを追加するには、iDRAC Enterprise ライセンスがデバイスにインストールされていることを確認してから、デバイスを再検証します。
SA-30260	Enterprise Manager で SupportAssist が有効ではないため、SupportAssist Enterprise は、デバイス名を ステージング グループに配置しました。	デバイスを追加するには、SupportAssist Enterprise が Enterprise Manager で有効なことを確認してから、デバイスを再検証します。

関連文書およびリソース

このガイド以外にも、Dell サポートサイトで利用できる次のガイドにアクセスできます。

表 41. 関連文書

マニュアルタイトル	マニュアルへのアクセス方法
Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 オンラインヘルプ	ユーザーインターフェースのヘルプアイコンをクリックします。
Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Quick Setup Guide (Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 クイックセットアップガイド)	1. Dell.com/ServiceabilityTools にアクセスします。 2. SupportAssist Enterprise をクリックします。 3. マニュアル をクリックします。
Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Support Matrix (Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 サポートマトリックス)	
Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Reportable Items (Dell SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 報告可能アイテム)	
Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.0 Release Notes (Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 リリースノート)	
Dell OpenManage Server Administrator インストールガイド	Dell.com/OpenManageManuals にアクセスし、 OpenManage Server Administrator をクリックしてください。
Dell OpenManage Server Administrator ユーザーズガイド	
iDRAC User's Guide (iDRAC ユーザーズガイド)	Dell.com/Idracmanuals にアクセスします
Dell SupportAssist: Alert Policy (Dell SupportAssist : アラートポリシー)	Dell.com/SupportAssistGroup にアクセスします。
サービスアカウントを使用した Support Assist での Windows デバイスの管理	

ビデオチュートリアル

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

表 42. ビデオチュートリアル

ビデオのタイトル	ビデオへのアクセス方法
SupportAssist Enterprise のインストール	YouTube の Dell TechCenter チャンネルにアクセスして、 再生リスト をクリックします。再生リストで SupportAssist Enterprise をクリックします。
Adding devices (デバイスの追加)	
Importing multiple devices (複数のデバイスのインポート)	
デバイスの再検証	
デバイスグループの管理	
収集の表示	
ケースのチェック	

ビデオのタイトル	ビデオへのアクセス方法
ケースの管理	
ネットワーク接続性のテスト	
テストケース作成	

SupportAssist Enterprise コミュニティ

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

Dell Remote Consulting Service

既存の Dell Remote Consulting Service の契約を使用するか、システム管理導入の担当者とスケジュールを調整して、SupportAssist Enterprise のセットアップおよび設定を最初から最後までサポートを受けられるようサービスを購入することができます。


デルサポートサイトからの文書へのアクセス

必要なドキュメントにアクセスするには、次のいずれかの方法で行います。

- 次のリンクを使用します。
 - すべての Enterprise システム管理マニュアル — Dell.com/SoftwareSecurityManuals
 - OpenManage マニュアル — Dell.com/OpenManageManuals
 - リモートエンタープライズシステム管理マニュアル — Dell.com/esmmanuals
 - iDRAC および Lifecycle Controller マニュアル - Dell.com/idracmanuals
 - OpenManage Connection エンタープライズシステム管理マニュアル — Dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement
 - Serviceability Tool マニュアル — Dell.com/ServiceabilityTools
 - Client Command Suite システム管理マニュアル — Dell.com/DellClientCommandSuiteManuals
- Dell サポートサイトから、
 - a. Dell.com/Support/Home に移動します。
 - b. **製品**の**選択**セクションで、**ソフトウェアとセキュリティ**をクリックします。
 - c. **ソフトウェアとセキュリティ**グループボックスで、次の中から必要なリンクをクリックします。
 - **エンタープライズシステム管理**
 - **リモートエンタープライズシステム管理**
 - **Serviceability Tools**
 - **Dell Client Command Suite**
 - **接続クライアントシステム管理**
 - d. ドキュメントを表示するには、必要な製品バージョンをクリックします。
- 検索エンジンを使用します。
 - 検索 ボックスに名前および文書のバージョンを入力します。

デルへのお問い合わせ

前提条件

-  **メモ:** お使いのコンピュータがインターネットに接続されていない場合は、購入時の納品書、出荷伝票、請求書、またはデルの製品カタログで連絡先をご確認ください。

このタスクについて

デルでは、オンラインまたは電話によるサポートとサービスのオプションを複数提供しています。サポートやサービスの提供状況は国や製品ごとに異なり、国 / 地域によってはご利用いただけないサービスもございます。デルのセールス、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。

手順

1. **Dell.com/support** にアクセスします。
2. サポートカテゴリを選択します。
3. ページの下部にある **国 / 地域の選択** ドロップダウンリストで、お住まいの国または地域を確認します。
4. 必要なサービスまたはサポートのリンクを選択します。