




# SupportAssist Enterprise

Version 1.1 User's Guide

## メモ、注意、警告

 **メモ:** 製品を使いやすくするための重要な情報を説明しています。

 **注意:** ハードウェアの損傷やデータの損失の可能性を示し、その危険を回避するための方法を説明しています。

 **警告:** 物的損害、けが、または死亡の原因となる可能性があることを示しています。

<b>1 概要</b> .....	<b>9</b>
本リリースの新機能.....	9
サポートされるデバイスタイプの概要.....	10
SupportAssist Enterprise の仕組み.....	11
Dell サービス契約で使用できる SupportAssist Enterprise 機能.....	11
SupportAssist Enterprise によって収集されるシステム情報.....	12
<b>2 SupportAssist Enterprise をお使いになる前に</b> .....	<b>14</b>
ローカルシステムへの SupportAssist Enterprise のセットアップ.....	14
リモートデバイスに対する SupportAssist Enterprise のセットアップ.....	15
SupportAssist Enterprise の評価.....	15
SupportAssist Enterprise インストール パッケージのダウンロード.....	16
SupportAssist Enterprise のインストール、アップグレード、または SupportAssist Enterprise への移行.....	16
SupportAssist Enterprise のインストールおよび使用のための最小要件.....	17
ハードウェア要件.....	17
ソフトウェア要件.....	18
ネットワーク要件.....	19
SupportAssist Enterprise のインストール.....	21
SupportAssist Enterprise をインストールするためのオペレーティングシステムの考慮事項 .....	21
SupportAssist Enterprise インストールパッケージを使用する SupportAssist Enterprise のインストール ( Windows ) .....	21
SupportAssist Enterprise インストールパッケージを使用する SupportAssist Enterprise のインストール ( Linux ) .....	23
サイレントモードでの SupportAssist Enterprise のインストール ( Linux ) .....	24
OpenManage Essentials インストール パッケージを使用した SupportAssist Enterprise のインストール..	25
SupportAssist Enterprise のアップグレード.....	26
SupportAssist Enterprise インストールパッケージを使用した SupportAssist Enterprise のアップグレード .....	26
OpenManage Essentials インストーラパッケージを使用した SupportAssist Enterprise のアップグレード .....	27
SupportAssist Enterprise への移行.....	27
SupportAssist Enterprise インストールパッケージを使用する SupportAssist Enterprise の移行 ( Windows ) .....	27
SupportAssist Enterprise インストーラパッケージ ( Linux ) を使用した SupportAssist Enterprise への移行 .....	28
OpenManage Essentials インストーラパッケージを使用した SupportAssist Enterprise の移行.....	30
登録せずに SupportAssist Enterprise を使用する.....	30
SupportAssist Enterprise の登録.....	31
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.....	33
SupportAssist Enterprise ユーザーインタフェースを開く.....	34
SupportAssist Enterprise へのログイン.....	34
Enterprise SupportAssist からのログアウト.....	34
<b>3 デバイスの追加</b> .....	<b>36</b>
デバイスタイプと適用可能なデバイス.....	36

単一デバイスの追加.....	37
サーバまたはハイパーバイザーの追加.....	38
iDRAC の追加.....	41
シャーシの追加.....	42
ネットワークデバイスの追加.....	44
Powervault MD シリーズストレージアレイの追加.....	45
EqualLogic PS シリーズストレージソリューションの追加.....	46
Compellent SC シリーズストレージソリューションの追加.....	47
Fluid File System ( FluidFS ) NAS デバイスの追加.....	48
ソフトウェアの追加.....	49
ソリューションの追加.....	49
複製によるデバイスの追加.....	50
複数のデバイスのインポート.....	52
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.....	55
デバイスの再検証.....	55
<b>4 ケースとデバイスの表示.....</b>	<b>57</b>
すべてのサポートケースの表示.....	57
特定のデバイスに対するサポートケースの表示.....	58
ケース管理オプション.....	59
ケースアクティビティを 24 時間一時停止する要求.....	60
サポートアクティビティの再開の要求.....	60
サポートケースを閉じる要求.....	61
デバイスインベントリの表示.....	62
デバイス概要 ペインの表示.....	62
表示されたデータの絞り込み.....	63
表示されたデータのフィルタ処理.....	64
データフィルタのクリア.....	64
表示されたデータの並べ替え.....	64
<b>5 Device grouping ( デバイスのグループ化 ) .....</b>	<b>65</b>
事前定義されたデバイスグループ.....	65
デバイスグループの表示.....	66
デバイスグループの作成.....	66
デバイスグループ内のデバイスの管理.....	66
デバイスグループの資格情報の管理.....	67
デバイスグループの連絡先情報の表示および更新.....	68
デバイスグループ詳細の編集.....	69
デバイスグループの削除.....	69
<b>6 拡張機能の使用 .....</b>	<b>70</b>
拡張機能のタイプ.....	70
アダプターまたは Remote Collector のセットアップのサポート.....	70
OpenManage Essentials または Microsoft System Center Operations Manager によって管理されている デバイスのインベントリを開始する.....	71
アダプター.....	71
OpenManage Essentials アダプターの設定.....	71
Microsoft System Center Operations Manager アダプターの設定.....	73
Operations Manager で管理されているデバイスのインベントリを実行する管理パック.....	75

アダプタの概要ペインの表示 .....	76
アダプタによってインベントリが実行されるデバイスの表示.....	76
アダプタの同期 .....	76
アダプタの編集.....	77
アダプタの削除.....	77
リモートコレクタ.....	78
リモートコレクタのセットアップの最小要件.....	78
リモートコレクタの設定.....	80
リモートコレクタに関連付けられているデバイスについての収集データを表示する.....	82
リモートコレクタの概要ペインの表示.....	82
リモートコレクタに関連付けられたデバイスの表示.....	83
リモートコレクタの編集.....	83
リモートコレクタの削除.....	84
<b>7 デバイス資格情報の管理.....</b>	<b>85</b>
デバイス資格情報の編集.....	85
アカウント資格情報.....	86
アカウントの資格情報の追加.....	87
アカウント資格情報の編集.....	88
アカウントの資格情報の削除 .....	89
資格情報プロファイル.....	90
資格情報プロファイルの作成 .....	90
資格情報プロファイルの割り当て.....	91
資格情報プロファイルの編集.....	92
資格情報プロファイルの削除 .....	93
<b>8 SupportAssist Enterprise 機能の維持.....</b>	<b>94</b>
デバイスの監視の有効化または無効化.....	94
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.....	95
SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定.....	97
連絡先情報の表示とアップデート .....	98
プロキシ サーバーの設定.....	98
接続性テスト.....	99
接続性ステータスの表示.....	100
接続性テストの実施.....	100
ケース作成機能のテスト.....	101
システムイベント ログ ( SEL ) のクリア.....	101
自動アップデート.....	102
自動アップデートの有効化または無効化.....	103
デバイスの削除.....	103
ProSupport Plus 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.....	104
<b>9 電子メール通知の設定.....</b>	<b>106</b>
電子メール通知の設定.....	106
SMTP サーバの設定.....	107
電子メール通知のタイプ.....	107
<b>10 収集の設定.....</b>	<b>109</b>
システム情報収集の前提条件.....	109

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.....	110
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.....	110
ID 情報の収集の有効化または無効化.....	111
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.....	112
収集された情報の自動アップロードの有効化または無効化.....	112
<b>11 収集の表示.....</b>	<b>114</b>
デバイス ページから収集を表示.....	114
収集 ページから収集を表示する.....	115
日付範囲に基づいて収集を細かく設定する.....	116
設定ビューア.....	116
データビュー.....	117
ログの種類.....	118
サーバからの定期的な収集で報告されるアイテム.....	118
複数のデバイス収集のダウンロードと表示.....	120
複数デバイス設定ビューア.....	121
<b>12 SupportAssist Enterprise を使用したシステム情報の収集と送信.....</b>	<b>123</b>
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.....	123
単一デバイスからのシステム情報の収集を開始する.....	123
複数のデバイスからのシステム情報の収集を開始する.....	125
収集のアップロード.....	126
切断されたサイトからのコレクションのアップロード.....	127
<b>13 メンテナンスモードについて.....</b>	<b>128</b>
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.....	129
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.....	129
<b>14 SupportAssist Enterprise のユーザーグループ.....</b>	<b>131</b>
SupportAssist Enterprise の機能とユーザー権限.....	131
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.....	133
SupportAssist Enterprise ユーザーグループへのユーザーの追加 ( Windows ).....	133
SupportAssist Enterprise ユーザーグループへのユーザーの追加 ( Linux ).....	133
<b>15 SNMP の手動設定.....</b>	<b>135</b>
サーバのアラート送信先の手動設定.....	135
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 ).....	135
サーバのアラート送信先の手動設定 ( Windows ).....	136
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 ).....	137
サーバのアラート送信先の手動設定 ( Linux ).....	138
Web 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.....	138
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.....	139
ネットワークデバイスのアラート送信先の手動設定.....	139
<b>16 その他の役立つ情報.....</b>	<b>140</b>
サーバのハードウェアの問題の監視.....	140
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.....	141
SNMP の自動設定のサポート.....	142
デバイスの関連付け.....	142

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.....	143
Dell OEM サーバーのサポート.....	143
Net-SNMP のインストール ( Linux のみ ) .....	143
SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権の設定 ( Linux ) .....	144
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.....	144
SupportAssist Enterprise アプリケーションログへのアクセス.....	145
イベントストーム処理.....	145
文脈依存のヘルプへのアクセス.....	145
SupportAssist Enterprise 製品情報の表示.....	145
SupportAssist Enterprise のアンインストール.....	146
SupportAssist Enterprise のアンインストール ( Windows ) .....	146
SupportAssist Enterprise のアンインストール ( Linux ) .....	146
サイレントモードでの SupportAssist Enterprise のアンインストール ( Linux ) .....	147
Dell PowerEdge サーバの世代の特定.....	147
<b>17 トラブルシューティング.....</b>	<b>149</b>
SupportAssist Enterprise のインストール .....	149
SupportAssist Enterprise の登録.....	150
SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェイスを開く.....	150
SupportAssist Enterprise へのログイン .....	150
デバイスを追加できない.....	151
アダプタを追加できない.....	153
リモートコレクタを追加できない.....	153
切断済み.....	153
Importing multiple devices ( 複数のデバイスのインポート ) .....	154
OMSA がインストールされていません.....	154
SNMP が設定されていません.....	154
OMSA の新バージョンが使用可能です.....	154
SNMP を設定できません.....	155
SNMP 設定を検証できません.....	155
OMSA をインストールできません.....	155
OMSA バージョンを検証できない.....	156
OMSA は、サポートされていません.....	156
デバイスに到達できません.....	156
システム情報を収集できません.....	156
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.....	158
コレクションをエクスポートできません.....	159
システム情報を送信できません.....	159
認証に失敗しました.....	159
システムイベントログのクリアに失敗しました.....	160
iDRAC を使用するシステムイベントログのクリア.....	161
OMSA を使用したシステムイベントログのクリア.....	161
メンテナンスモード.....	161
自動アップデート.....	161
デバイス資格情報を編集できない.....	162
ケースの自動作成.....	163
スケジュールされたタスク.....	163
SupportAssist Enterprise サービス.....	164
SupportAssist Enterprise サービスステータスの検証 ( Windows ) .....	164
SupportAssist Enterprise サービス ( Linux ) のステータスの確認.....	165

その他のサービス.....	165
セキュリティ.....	165
<b>18 SupportAssist Enterprise のユーザーインターフェース.....</b>	<b>166</b>
SupportAssist Enterprise 登録ウィザード.....	168
ようこそ.....	168
プロキシ設定.....	168
登録.....	168
Summary ( サマリ ) .....	169
ログインページ.....	169
ケース ページ.....	169
デバイスページ.....	172
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.....	176
デバイスのインポートペイン.....	179
デバイス概要 ペイン.....	180
複数のデバイス収集 ウィンドウ.....	181
複数のデバイス収集 ペイン.....	181
デバイスグループ ページ.....	181
デバイスの管理.....	182
連絡先の管理.....	182
デバイスグループの編集または削除.....	183
アカウントの資格情報の管理.....	184
アカウント資格情報の追加.....	184
アカウントの資格情報の編集.....	185
資格情報プロファイルの管理.....	186
資格情報プロファイルの追加.....	187
資格情報プロファイルの編集.....	187
収集 ページ.....	188
コレクション概要 ペイン.....	189
拡張機能.....	189
アダプタ.....	190
リモートコレクタ.....	193
設定.....	196
プロキシ設定.....	196
プリファランス.....	197
連絡先情報.....	198
SMTP 設定.....	199
ネットワーク接続性テスト.....	200
SupportAssist Enterprise のテスト.....	201
<b>19 付録 ( エラー コード ) .....</b>	<b>202</b>
<b>20 関連文書およびリソース.....</b>	<b>220</b>
Dell EMC サポートサイトからのドキュメントへのアクセス.....	221
デルへのお問い合わせ.....	222

# 概要

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システム情報は SupportAssist Enterprise によって自動的に収集され、テクニカルサポートにセキュアに送信されます。収集されたシステム情報は、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。

また、SupportAssist Enterprise は、OpenManage Essentials または Microsoft System Center Operations Manager を使用して管理している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。

- ① **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。特定の Dell ストレージデバイスの場合、デバイスが SupportAssist Enterprise でインベントリを実行されているとき OpenManage Essentials アダプタを使用してハードウェアの問題の監視が行われます。アダプタの詳細については、「[拡張機能の使用](#)」を参照してください。
- ① **メモ:** デバイスで使用できる 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 サービス契約で使用できる 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

- ① **メモ:** この文書では、ローカルシステムとは SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバを指し、リモートデバイスとはお使いの環境内の他のデバイスを指します。

## 関連参照文献

[SupportAssist Enterprise によって収集されるシステム情報](#)、p. 12

## トピック：

- ・ [本リリースの新機能](#)
- ・ [サポートされるデバイスタイプの概要](#)
- ・ [SupportAssist Enterprise の仕組み](#)
- ・ [Dell サービス契約で使用できる SupportAssist Enterprise 機能](#)
- ・ [SupportAssist Enterprise によって収集されるシステム情報](#)

## 本リリースの新機能

- ・ OpenManage Essentials または Microsoft System Center Operations Manager によって管理されているデバイスのインベントリを実行するためにアダプタをセットアップ
- ・ 各デバイスタイプのアカウント資格情報を作成
- ・ 資格情報プロファイルを作成しデバイスに割り当て
- ・ リモートコレクタをセットアップして、特定の IP アドレス範囲内にあるデバイスのシステム情報を収集してアップロード
- ・ リモートコレクタをセットアップすることで、1つの Windows インストールで最大 15,000 台のデバイスをサポート
- ・ Linux インストールでは最大 3,500 台のデバイスをサポート
- ・ 第 14 世代の PowerEdge サーバのサポート
- ・ VxRail アプライアンスのサポート

- ・ 追加ストレージおよびネットワークデバイスモデルのサポート
- ・ VMware vCenter、Microsoft System Center Virtual Machine Manager ( SCVMM )、Dell EqualLogic SAN Headquarters ( SAN HQ )、および VMware 向けホスト統合ツールキット / 仮想ストレージマネージャ ( HIT キット / VSM ) などの管理ソフトウェアおよび監視ソフトウェアからシステム情報を収集
- ・ 各月の特定の日に全デバイスからのシステム情報の定期収集
- ・ 収集された情報の自動アップロードを有効化または無効化できます。
- ・ 特定の条件に基づいてデバイス、ケース、または収集を検索
- ・ デバイス、ケース、および 収集 ページごとに一覧表示される項目数を設定できます。
- ・ プロキシサーバの IP アドレス除外リストを設定
- ・ SupportAssist for OpenManage Essentials または SupportAssist for Microsoft System Center Operations Manager から SupportAssist Enterprise への移行
- ・ SupportAssist Enterprise 用にカスタムポートの割り当てが可能

## サポートされるデバイスタイプの概要

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。

**① ノー:** 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 モデルのリストについては、<https://www.Dell.com/ServiceabilityTools> の『**SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix**』 ( SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 サポート マトリックス ) を参照してください。

- ・ サーバ
  - 第 9 世代以降の PowerEdge サーバー
  - PowerEdge C シリーズサーバ
  - データセンタースケーラブルソリューション
  - PowerVault NX デバイス
  - PowerVault DL デバイス
  - OEM-ready サーバ
- ・ ストレージ
  - EqualLogic ストレージアレイ
  - PowerVault MD Series ストレージアレイ
  - Compellent ストレージアレイ
  - Fluid File System ( FluidFS ) ネットワーク接続型ストレージ ( NAS ) デバイス
  - OEM-ready ストレージデバイス
- ・ ネットワーキング
  - PowerConnect スイッチ
  - Force10 スイッチ
  - Networking スイッチ
  - Networking X-Series スイッチ
  - ネットワーキング ワイヤレスコントローラーモビリティシリーズ
  - OEM-ready Networking デバイス
- ・ シャーシ
  - PowerEdge FX2/FX2s
  - PowerEdge VRTX
  - PowerEdge M1000e
- ・ ソフトウェア
  - VMware 用 HIT キット / VSM
  - SAN HQ
  - vCenter
  - SCVMM
- ・ ソリューション
  - Web スケールハイパー統合型アプライアンス ( XC シリーズ )

## 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、テクニカルサポート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。

- ① **メモ:** SupportAssist Enterprise のケースの自動作成とシステム情報収集機能を体験するには、登録を完了する必要があります。登録が完了していない場合、SupportAssist Enterprise でデバイスのシステム情報を収集してデルにアップロードするには、処理を手動で開始する必要があります。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。
- ① **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、対象がアクティブなサービス契約のあるデバイスで、なおかつ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。
- ① **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。さまざま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。

- ① **メモ:** 登録を完了することは、お使いの Dell デバイスで SupportAssist Enterprise のメリットをすべて受けるための前提条件です。SupportAssist Enterprise の登録方法については、「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システム情報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。	✗	✗	✓

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

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
システム情報の自動収集	不具合のトラブルシューティングに必要なシステム情報は、監視対象デバイスから自動的に収集され、デルに安全に送信されます。	✓	✓	✓
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、テクニカルサポートで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。	✗	✓	✓
テクニカルサポートからのプロアクティブな対応	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、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システム情報により、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、第 12 世代以降の PowerEdge サーバのバッテリー、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、自動定期収集とシステム情報のアップロードが SupportAssist Enterprise で有効になっている場合にのみ使用可能です。

## SupportAssist Enterprise によって収集されるシステム情報

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情報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、Web 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システム情報は、<https://www.Dell.com/privacy> で確認できるデルのプライバシーポリシーに従って取り扱われます。

デルに送信される収集システム情報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、メモリー、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システム情報にアクセスして表示することもできます。収集されたシステム情報の表示については、「[収集されたシステム情報の表示](#)」を参照してください。

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システム情報を収集し、そのシステム情報をデルへセキュアに送信します。システム情報収集は一度にデバイス1台ずつ、[ [環境設定](#) ] ページで指定された事前定義済みの収集開始日時に基づいて実行されます。

**i** **メモ:** 会社のセキュリティポリシーによって収集システム情報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システム情報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。特定システム情報の収集の除外については、「[ID 情報の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。

# SupportAssist Enterprise をお使いになる前に

SupportAssist Enterprise は、お使いの Dell デバイスに対するデルから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。

トピック：

- ・ ローカルシステムへの SupportAssist Enterprise のセットアップ
- ・ リモートデバイスに対する SupportAssist Enterprise のセットアップ
- ・ SupportAssist Enterprise の評価
- ・ SupportAssist Enterprise インストール パッケージのダウンロード
- ・ SupportAssist Enterprise のインストール、アップグレード、または SupportAssist Enterprise への移行
- ・ SupportAssist Enterprise のインストールおよび使用のための最小要件
- ・ SupportAssist Enterprise のインストール
- ・ SupportAssist Enterprise のアップグレード
- ・ SupportAssist Enterprise への移行
- ・ 登録せずに SupportAssist Enterprise を使用する
- ・ SupportAssist Enterprise の登録
- ・ 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
- ・ SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェースを開く
- ・ SupportAssist Enterprise へのログイン
- ・ Enterprise SupportAssist からのログアウト

## 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ているサーバ) のシステム情報を収集してアップロードすることができます。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。

1. 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。
2. SupportAssist Enterprise をインストールするための要件を確認します。「[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。
3. 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。
4. (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には、事前に登録を完了する必要があります。登録が完了していない場合、SupportAssist Enterprise でデバイスからシステム情報の収集を手動で開始する必要があります。登録が完了するまで、SupportAssist Enterprise でデバイスを監視してハードウェアに問題がないかを確認したり、システム情報を自動的に収集したりすることはできません。
5. 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。
  - a. ローカルシステムで 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。
6. (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。

1. 「[ローカルシステムへの SupportAssist Enterprise のセットアップ](#)」に記載されている手順を完了していることを確認します。
2. (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。
3. SupportAssist Enterprise に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。
4. (オプション) インベントリするアダプタをセットアップし、OpenManage Essentials または Microsoft System Center Operations Manager からデバイスを追加します。「[アダプタ](#)」を参照してください。
5. (オプション) デバイスが 3,500 台を超える場合は、リモートコレクタをセットアップします。「[リモートコレクタ](#)」を参照してください。
6. (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、監視とシステム情報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と、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 は計画され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 で全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。

### システム情報の収集機能評価

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 が収集するシステム情報の詳細については、「[SupportAssist Enterprise によって収集されるシステム情報](#)」を参照してください。

また、SupportAssist Enterprise によって収集されたシステム情報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、収集されたシステム情報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 情報の収集の有効化または無効化](#)」を参照してください。
- 特定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。
- 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。

- ・ 収集のアップロードを防ぐこともできます。「[収集された情報の自動アップロードの無効化](#)」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システム情報の全部または一部は、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、すべてのシステム情報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、仮想マシン上または 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 PowerEdge サーバーでサポートされます。SupportAssist Enterprise をインストールするサーバー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. <https://www.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 enterprise** 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、**SupportAssist Enterprise Windows Management Server** 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、**SupportAssist Enterprise Linux Management Server** 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 Web ブラウザー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、アップグレード、または SupportAssist Enterprise への移行

SupportAssist Enterprise をインストールすると、お使いのデルサーバ、ストレージ、およびネットワークデバイスの自動サポート機能が提供されます。

- ・ SupportAssist Enterprise を初めてインストールする場合は、以下のいずれかを実行します。
  - SupportAssist Enterprise インストールパッケージを使用して SupportAssist Enterprise をインストールします。詳細については、「[SupportAssist Enterprise インストールパッケージを使用した SupportAssist Enterprise のインストール](#)」を参照してください。
  - OpenManage Essentials インストールパッケージを使用して SupportAssist Enterprise をインストールします。詳細については、「[OpenManage Essentials インストールパッケージを使用した SupportAssist Enterprise のインストール](#)」を参照してください。

次の表は、サポートされるアップグレードまたは移行パスに関する情報を示しています。

表 2. SupportAssist Enterprise へのアップグレードおよび移行

インストール済みの SupportAssist	必要な操作
SupportAssist Enterprise バージョン 1.0	SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 にアップグレードします。詳細については、「 <a href="#">SupportAssist Enterprise のアップグレード</a> 」を参照してください。
SupportAssist for Servers バージョン 1.2 または 1.3	SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 に移行します。詳細については、「 <a href="#">SupportAssist Enterprise への移行</a> 」を参照してください。
SupportAssist for Dell OpenManage Essentials バージョン 2.1 または 2.2	
SupportAssist for Microsoft System Center Operations Manager バージョン 1.0 または 1.1	

## 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 - システム情報の収集のみ、またはシステム情報の監視と収集の両方

SupportAssist Enterprise は、仮想マシンまたは第 9 世代以降の PowerEdge サーバにインストールすることができます。

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 3. ハードウェア要件

要件	プロセッサ	インストールされているメモリ (RAM)	ハードドライブ (空きスペース)
単一デバイスからのシステム情報の収集用	1 コア	4 GB	1 GB
最大 20 デバイスのシステム情報の監視と収集用	2 コア	4 GB	4 GB
最大 100 デバイスのシステム情報の監視と収集用	4 コア	8 GB	12 GB
最大 300 デバイスのシステム情報の監視と収集用	4 コア	8 GB	32 GB
最大 1000 デバイスのシステム情報の監視と収集用	8 コア	8 GB	60 GB
最大 3500 デバイスのシステム情報の監視と収集用	8 コア	16 GB	90 GB

- ① **メモ:** SupportAssist Enterprise を Windows オペレーティングシステムにインストールして、複数のリモートコレクタをセットアップすることで、監視および収集の機能を最大 15,000 デバイスに拡張できます。
- ① **メモ:** SupportAssist Enterprise を Windows 上にインストールして、アダプタとリモートコレクタをセットアップすることで、SupportAssist Enterprise 機能を拡張して 3,500 以上のデバイスを監視することができます。アダプタとリモートコレクタのセットアップの詳細については、「[拡張機能の使用](#)」を参照してください。
- ① **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 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にインストールすることができます。SupportAssist Enterprise をインストール後、Web ブラウザを使用して SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェースを表示できます。次の項では、SupportAssist Enterprise をインストールし使用するためのオペレーティングシステムの要件を説明します。

### 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 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ースを表示するには、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。

① **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。

- ① **メモ:** Internet Explorer を使用して **SupportAssist Enterprise** を開きます。
- ・ セキュリティ タブで、アクティブスクリプト を有効にします。
  - ・ 詳細設定 タブで、Web ページのアニメーションを再生する を有効にします。

## 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 1GbE 以上のネットワーク。
- ・ 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> および <https://api.dell.com> — デルがホストする SupportAssist サーバのエンドポイントです。
  - <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ファイルアップロードサーバです。
  - <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の受け取り時に使用します。

次の表は、デバイスからシステム情報を監視し収集するためのネットワーク帯域幅の要件です。

表 4. ネットワーク帯域幅の要件

要件	LAN の帯域幅*	WAN の帯域幅**
単一デバイスからのシステム情報の収集用	10 Mbps	5 Mbps
最大 20 デバイスのシステム情報の監視と収集用	0.5 Gbps	10 Mbps
最大 100 デバイスのシステム情報の監視と収集用	0.5 Gbps	10 Mbps
最大 300 デバイスのシステム情報の監視と収集用	0.5 Gbps	10 Mbps
最大 1000 デバイスのシステム情報の監視と収集用	1 Gbps	20 Mbps
最大 3500 デバイスのシステム情報の監視と収集用	1 Gbps	20 Mbps

\* 単一サイト内のデバイスのシステム情報を監視し収集するために必要なネットワーク帯域幅です。

\*\* 複数のサイトにわたって分散されたデバイスのシステム情報を監視し収集するために必要なネットワーク帯域幅です。

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 5. 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 ( WMI ) 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

表 5. ローカルシステム上のネットワークポート要件 ( 続き )

ポート	方向	使用状況
162	入力	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 6. 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
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
ソフトウェア	22	VMware 用の HIT Kit を実行しているデバイスを追加し、システム情報を収集するためのポート
	443	VMware vCenter を実行しているデバイスを追加し、システム情報を収集するためのポート
	135	SCVMM を実行しているデバイスを追加し、システム情報を収集するためのポート
	135	SAN HQ を実行しているデバイスを追加し、システム情報を収集するためのポート
ソリューション	443	Web スケールコンバージドアプライアンスを追加し、システム情報を収集するためのポート

# SupportAssist Enterprise のインストール

## このタスクについて

SupportAssist Enterprise インストーラパッケージまたは OpenManage Essentials インストールパッケージを使用して SupportAssist Enterprise をインストールできます。次の項では、Windows または 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입を監視することができます。Windows 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 をインストールするためのオペレーティングシステムの考慮事項

SupportAssist Enterprise で利用可能な機能は、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よって異なります。SupportAssist Enterprise のすべての機能を利用できるのは、SupportAssist Enterprise が Windows 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のみです。次の表には、SupportAssist Enterprise が Windows または Linux オペレーティングシステム上にインストールされている場合に利用できる機能の比較について記載されています。

表 7. 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基づいた利用可能な機能

機能	Windows	Linux
デバイスの最大サポート数	最大 15,000 台のデバイス	最大 3,500 台のデバイス
デバイスの追加	すべてのデバイスタ입の追加がサポートされます	以下を除いて、すべてのデバイスタ입の追加がサポートされます。 <ul style="list-style-type: none"><li>Windows を実行しているサーバ</li><li>SCVMM</li><li>SAN HQ</li></ul>
SupportAssist Enterprise によるリモートサーバでの OMSA のインストールまたはアップグレード	Windows および Linux オペレーティングシステムでサポートされます	Linux オペレーティングシステムでのみサポートされます
システム情報を収集してデルにアップロードするためにリモートデバイスを有効化するリモートコレクタのセットアップ	サポート対象	非対応
OpenManage Essentials または Microsoft System Center Operations Manager によって管理されているデバイスのインベントリ実行と追加をするアダプタのセットアップ	サポート対象	非対応

**メモ:** アダプタとリモートコレクタのセットアップについての詳細は、「[拡張機能の使用](#)」を参照してください。

## SupportAssist Enterprise インストールパッケージを使用する 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。ただし、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。  
デフォルトの SupportAssist Enterprise ポート (9099 および 2424) が使用されている場合は、**ポート設定** ページが表示されます。それ以外の場合は、**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、その後 **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。
- ポートの **設定** ページが表示されたら、次のいずれかを実行します。
  - ・ ポート 9099 および 2424 が、他のアプリケーションで使用されないように設定されていることを確認します。
  - ・ カスタムポート番号を入力します。
  - メモ:** 使用されていない **1025 ~ 65535 の範囲内の有効なポート番号**を入力します。
- 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。

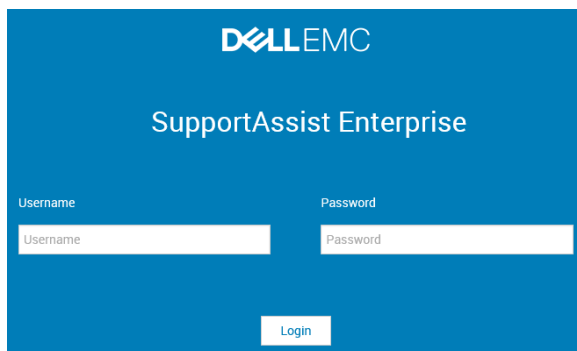


図 1. ログインページ

- 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:** 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、ピリオド [.] を使用することもできます。たとえば、.\Administrator となります。
- 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には、事前に登録を完了する必要があります。登録が完了していない場合、SupportAssist Enterprise でデバイスからシステム情報の収集を手動で開始する必要があります。登録が完了するまで、SupportAssist Enterprise でデバイスを監視してハードウェアに問題がないかを確認したり、システム情報を自動的に収集したりすることはできません。

# SupportAssist Enterprise インストールパッケージを使用する 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](#)、p. 16」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 が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 のインストールの詳細については、[Net-SNMP のインストール \(Linux のみ\)](#)、p. 143 を参照してください。
  - メモ:** SupportAssist Enterprise をインストールした後に Net-SNMP をインストールする場合は、Net-SNMP のインストール後にスクリプトファイル `snmptrapdServiceConfiguration.sh` を必ず実行してください。SupportAssist Enterprise のインストールが完了したら、スクリプトファイルを `/opt/dell/supportassist/scripts` から入手します。
- 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](#)、p. 17」を参照してください。
- 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、PuTTY バージョン 0.63 以降を使用していることを確認してください。

## 手順

- 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。
- 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。
- 次のいずれかの手順を実行してください。
  - `chmod 744 supportassistenterprise_1.1.0.bin` と入力し、Enter を押します。
  - `chmod +x supportassistenterprise_1.1.0.bin` と入力し、Enter を押します。
- `./supportassistenterprise_1.1.0.bin` と入力し、Enter を押します。  
SupportAssist Enterprise インストーラにようこそ 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。  
デフォルトの SupportAssist Enterprise のポート (9099 および 2424) がすでに使用されている場合は、使用されていないポートを確認し、またはカスタムポート番号を入力することを求めるメッセージが表示されます。それ以外の場合は、SupportAssist Enterprise ログインページが Web ブラウザーのウィンドウで開きます。

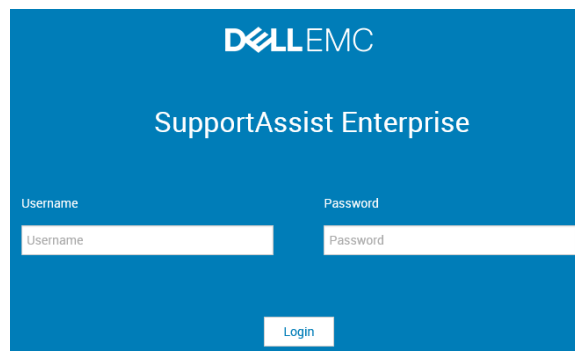


図 2. ログイン ページ

**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、Web ブラウザーを閉じて、後ほど SupportAssist Enterprise へのアクセスを試してください。SupportAssist Enterprise に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ースを開く](#)、p. 34 を参照してください。

**メモ:** PuTTY などの Linux ターミナルエミュレータを使用して SupportAssist Enterprise をリモートでインストールしている場合、SupportAssist Enterprise ログインページは表示されません。この場合、以下のいずれかの方法で 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、Web ブラウザーを使用して次の Web 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、Web ブラウザーを使用して Web アドレス `http://localhost:9099/SupportAssist` にアクセスします。

**メモ:** カスタムのポート番号を入力した場合は、9099 を Web アドレスのカスタムのポート番号に置き換える必要があります。

**メモ:** 特定の Linux オペレーティングシステムでは、インストールが完了した後で SupportAssist Enterprise サービスが自動起動しない場合があります。この問題を解決するには、`/etc/hosts` ファイルを編集して `localhost` エントリを含めます。例: `127.0.0.1 localhost`。

7. デフォルトの SupportAssist Enterprise のポートが使用中であるというメッセージが表示されたら、次のいずれかを実行して Y キーを押します。

- ・ ポート 9099 および 2424 が、他のアプリケーションで使用されないように設定されていることを確認します。
- ・ カスタムポート番号を入力します。

**メモ:** 使用されていない 1025 ~ 65535 の範囲内の有効なポート番号を入力します。

8. 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。

**メモ:** SupportAssist Enterprise のメリットを最大限に活用するには、事前に登録を完了する必要があります。登録が完了していない場合、SupportAssist Enterprise でデバイスからシステム情報の収集を手動で開始する必要があります。登録が完了するまで、SupportAssist Enterprise でデバイスを監視してハードウェアに問題がないかを確認したり、システム情報を自動的に収集したりすることはできません。

# 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。
- ・ ルート権限を使用してシステムにログインします。
- ・ Net-SNMP が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に Net-SNMP をインストールする場合は、Net-SNMP のインストール後にスクリプトファイル `snmptrapdServiceConfiguration.sh` を必ず実行してください。SupportAssist Enterprise のインストールが完了したら、スクリプトファイルを `/opt/dell/supportassist/scripts` から入手します。
- ・ 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

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 supportassistenterprise_1.1.0.bin` と入力し、Enter を押します。
  - ・ `chmod +x supportassistenterprise_1.1.0.bin` と入力し、Enter を押します。
4. `./supportassistenterprise_1.1.0.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。

- メモ:** SupportAssist Enterprise のメリットを最大限に活用するには、事前に登録を完了する必要があります。登録が完了していない場合、SupportAssist Enterprise でデバイスからシステム情報の収集を手動で開始する必要があります。登録が完了するまで、SupportAssist Enterprise でデバイスを監視してハードウェアに問題がないかを確認したり、システム情報を自動的に収集したりすることはできません。

# OpenManage Essentials インストール パッケージを使用した SupportAssist Enterprise のインストール

## 前提条件

- ・ システムにはインターネット接続が必要です。
- ・ システムの管理者権限を持っている必要があります。
- ・ 次のものにアクセスするためにファイアウォールでポート 443 が開いている必要があります。
  - <https://apidp.dell.com>
  - <https://api.dell.com/>
  - <https://is.us.dell.com/FUS/api/2.0/uploadfile>
  - <https://is.us.dell.com/FUSCHUNK/api/1.0/file/uploadChunk>
  - <https://downloads.dell.com/>
  - <ftp://ftp.dell.com/>

- メモ:** SupportAssist Enterprise のインストールに失敗した場合は、次のいずれかを実行します。

- ・ インストールを再試行します。インストールを再試行するには、OpenManage Essentials カスタム インストールフォルダの `C:\Program Files\Dell\SysMgt\Essentials\SupportAssistSetup` にある `SupportAssistSetup.exe` ファイルを右クリックし、管理者として実行を選択します。
- ・ 他の任意のサーバで OpenManage Essentials を実行しているサーバに、SupportAssist Enterprise インストール パッケージをダウンロードしてインストールします。

## 手順

1. システムのフォルダに OpenManage Essentials インストール パッケージを解凍します。
2. インストール パッケージを解凍したフォルダで、`Autorun.exe` ファイルをダブルクリックします。  
Dell EMC OpenManage インストール ウィンドウが表示されます。
3. OpenManage Essentials バージョン 2.3 がシステムにインストールされていない場合は、Dell EMC OpenManage Essentials が選択されていることを確認してください。
4. Dell EMC SupportAssist Enterprise を選択して、インストール をクリックします。  
Dell EMC OpenManage Essentials と Dell EMC SupportAssist Enterprise を選択した場合は、OpenManage Essentials のインストールが完了してから SupportAssist Enterprise がインストールされます。SupportAssist Enterprise をインストールするためのシステム必要条件が確認されます。システムの必要条件が満たされている場合は、Dell EMC SupportAssist Enterprise インストーラへようこそ ウィンドウが表示されます。
5. 次へ をクリックします。  
ライセンス契約 ウィンドウが表示されます。
6. 通信要件の条項を読み、同意します をクリックします。

**メモ:** SupportAssist Enterprise をインストールするには、連絡先情報、監視対象デバイスの管理者認証情報などの特定個人情報 (PII) をデルが保存できるように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。

- ソフトウェアライセンス契約を読み、同意します をクリックしてから 次へ をクリックします。  
SupportAssist Enterprise をインストールしています ウィンドウが少しの間表示され、その後 インストールの完了 ウィンドウが表示されます。
- 終了 をクリックします。

## SupportAssist Enterprise のアップグレード

SupportAssist Enterprise バージョン 1.0 を使用している場合は、次のいずれかのインストールパッケージを使用して SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 にアップグレードできます。

- [Dell.com/SupportAssistGroup](https://Dell.com/SupportAssistGroup) で入手可能な SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 インストールパッケージ。
- [DellTechCenter.com/OME](https://DellTechCenter.com/OME) で入手可能な OpenManage Essentials バージョン 2.3 インストールパッケージ。

**メモ:** SupportAssist Enterprise をアップグレードする前に、SupportAssist Enterprise がいずれのウェブブラウザウィンドウでも開いていないことを確認してください。

## SupportAssist Enterprise インストールパッケージを使用した SupportAssist Enterprise のアップグレード

### 手順

- Dell OpenManage Essentials 管理サーバで SupportAssist Enterprise インストーラパッケージを右クリックして、**管理者として実行** を選択します。

**メモ:** UAC では、昇格された権限を使用してインストールを実行する必要があります。そのためには、管理者として実行オプションを使用する必要があります。OpenManage Essentials サーバに管理者としてログインした場合は、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。ただし、ファイルを開く - セキュリティ警告 ダイアログボックスで **実行** をクリックして、インストールを続行してください。
  - Dell SupportAssist Enterprise - InstallShield ウィザード ウィンドウが表示されます。
  - このセットアップは「Dell SupportAssist Enterprise」のアップグレードを実行します。続行しますか? 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 ウィンドウが少しの間表示され、SupportAssist Enterprise のインストールウィザードを再開中 ウィンドウが表示されます。
  - アップグレード をクリックします。  
デフォルトの SupportAssist Enterprise ポート (9099 および 2424) が使用されている場合は、ポート設定 ページが表示されます。インストールウィザードの完了 ウィンドウが表示されます。
  - ポートの設定 ページが表示されたら、次のいずれかを実行します。
    - ポート 9099 および 2424 が、他のアプリケーションで使用されないように設定されていることを確認します。
    - カスタムポート番号を入力します。

**メモ:** 使用されていない 1025 ~ 65535 の範囲内の有効なポート番号を入力します。
  - 終了 をクリックします。  
アップグレード前にデバイスグループとデバイスグループの資格情報を作成していた場合、次の変更が行われます。
    - デバイスグループ資格情報は、資格情報アカウントおよび資格情報プロファイルとして保存されます。ただし、個々の資格情報とデバイスグループ資格情報がデバイスグループ内のデバイスに設定されている場合、アップグレード後のこれらのデバイスには、個々のデバイスの資格情報のみが適用されます。必要に応じて、これらのデバイスを選択して、作成した資格情報プロファイルを適用できます。
    - 資格情報アカウントは、既存の個々のデバイス資格情報には作成されません。デバイスグループ内のデバイスが個々の資格情報で設定された場合、個々の資格情報はデバイスに保存および適用されます。
- メモ:** SupportAssist の未登録のバージョンからアップグレードした後に、手動で開始した収集は自動的にアップロードされません。これらの収集が自動的にアップロードされるようにするには、プリファランス ページで自動収集アップロードの設定を有効にします。

# OpenManage Essentials インストーラパッケージを使用した SupportAssist Enterprise のアップグレード

## 手順

1. OpenManage Essentials 実行可能ファイルをダブルクリックします。  
**Dell OpenManage** インストール ウィンドウが表示されます。
2. SupportAssist Enterprise が選択されていることを確認して **インストール** をクリックしてください。  
**Dell SupportAssist Enterprise** インストーラによる **ようこそ** というウィンドウが表示されます。
3. **次へ** をクリックします。  
**SupportAssist Enterprise** をインストールしています ウィンドウが少しの間表示され、その後 **インストールの完了** ウィンドウが表示されます。
4. **終了** をクリックします。

アップグレード前にデバイスグループとデバイスグループの資格情報を作成していた場合、次の変更が行われます。

- ・ デバイスグループ資格情報は、資格情報アカウントおよび資格情報プロファイルとして保存されます。ただし、個々の資格情報とデバイスグループ資格情報がデバイスグループ内のデバイスに設定されている場合、アップグレード後のこれらのデバイスには、個々のデバイスの資格情報のみが適用されます。必要に応じて、これらのデバイスを選択して、作成した資格情報プロファイルを適用できます。
- ・ 資格情報アカウントは、既存の個々のデバイス資格情報用には作成されません。デバイスグループ内のデバイスが個々の資格情報で設定された場合、個々の資格情報はデバイスに保存および適用されます。

**メモ:** OpenManage Essentials をアップグレードした場合は、OpenManage Essentials の既存の検出範囲すべてを検出し、インベントリを実行する必要があります。

**メモ:** SupportAssist の未登録のバージョンからアップグレードした後に、手動で開始した収集は自動的にアップロードされません。これらの収集が自動的にアップロードされるようにするには、プリファランス ページで自動収集アップロードの設定を有効にします。

## SupportAssist Enterprise への移行

SupportAssist for Servers、SupportAssist for OpenManage Essentials、または SupportAssist for Microsoft System Center Operations Manager をすでに使用している場合は、SupportAssist Enterprise に移行できます。SupportAssist Enterprise に移行すると、デバイス、ケース、デバイス資格情報、ユーザーグループ、および設定が移行されます。移行の前に、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、Windows または Linux 向けの SupportAssist Enterprise インストーラパッケージをダウンロードします。

**メモ:** SupportAssist for Servers 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 に自動的に移行できます。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 ユーザーインターフェースを開く](#)」を参照してください。

## SupportAssist Enterprise インストールパッケージを使用する SupportAssist Enterprise の移行 ( 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](#)、p. 16」を参照してください。

### このタスクについて

SupportAssist for Servers バージョン 1.2 / 1.3、SupportAssist for Dell OpenManage Essentials バージョン 2.1 / 2.2、または SupportAssist for Microsoft System Center Operations Manager バージョン 1.0 または 1.1 がインストールされている場合は、SupportAssist Enterprise に移行できます。

**メモ:** SupportAssist for OpenManage Essentials から SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 への移行は、OpenManage Essentials バージョン 2.3 がシステムにインストールされている場合のみ実行できます。

## 手順

1. SupportAssist Enterprise インストーラパッケージを右クリックし、**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。ただし、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実行します。続行しますか？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 ページが少しの間表示され、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 Web ブラウザー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 Enterprise の **デバイス** ページが表示されます。

アップグレード前にデバイス グループとデバイス グループの認証情報を作成していた場合、次の変更が行われます。

- ・ デバイス グループ認証情報は、認定資格アカウントおよび認定資格プロフィールとして保存されます。ただし、個々の認証情報とデバイス グループ認証情報がデバイス グループ内のデバイスに設定されている場合、アップグレード後のこれらのデバイスには、個々のデバイスの認証情報のみが適用されます。必要に応じて、これらのデバイスを選択して、作成した認定資格プロフィールを適用できます。
- ・ 資格情報アカウントは、既存の個々のデバイス資格情報用には作成されません。デバイス グループ内のデバイスが個々の認証情報で設定された場合、個々の認証情報はデバイスに保存および適用されます。

**メモ:** 移行完了後に **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**、p. 34 を参照してください。

## 次の手順

EqualLogic グループでのみ、SupportAssist for OpenManage Essentials から SupportAssist Enterprise に移行した後で、OpenManage Essentials で検出される EqualLogic グループのメンバーは EqualLogic でのみ SupportAssist Enterprise に置き換えられます。

EqualLogic グループの資格情報が使用できないため、EqualLogic グループは、**デバイスを追加できません** ステータスを持つ **ステージング** グループに配置されます。SupportAssist Enterprise で EqualLogic グループを追加するには必ず、認証情報を編集するか、または移行後に EqualLogic グループに認定資格プロフィールを適用してください。

SupportAssist for Microsoft System Center Operations Manager から SupportAssist Enterprise に移行した場合のみ、SupportAssist for Microsoft System Center Operations Manager で検出されたサーバは、**デバイスを追加できません** ステータスを持つ **ステージング** グループに配置されます。これは、サーバの資格情報が使用できないためです。SupportAssist Enterprise でサーバを追加するには必ず、認証情報を編集するか、または移行後にサーバに認定資格プロフィールを適用してください。

**メモ:** プロキシ サーバーを介して **SupportAssist Enterprise** を実行しているサーバーがインターネットに接続している場合は、**iDRAC** の IP アドレス付きで追加されたデバイスは **ステージング** グループに配置されます。デバイスを **デフォルト** グループに移動するには、**iDRAC** の IP アドレスを **SupportAssist Enterprise** の **プロキシ** 設定 ページの **プロキシの除外リスト** に追加してから、各デバイスを再検証します。

SupportAssist 未登録バージョンから移行した後、手動で開始した収集は自動でアップロードされません。これらの収集が自動的にアップロードされるようにするには、**プリファランス** ページで自動収集アップロードの設定を有効にします。

# SupportAssist Enterprise インストーラパッケージ (Linux) を使用した SupportAssist Enterprise への移行

## 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**、p. 16」を参照してください。

## このタスクについて

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。

## 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 supportassistenterprise_1.1.0.bin` と入力し、Enter を押します。
- ・ `chmod +x supportassistenterprise_1.1.0.bin` と入力し、Enter を押します。

4. `./supportassistenterprise_1.1.0.bin` と入力し、Enter を押します。

**メモ:** SupportAssist Enterprise をサイレントに移行する場合は、`./supportassistenterprise_1.1.0.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。

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、Web ブラウザーウィンドウに 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、Web ブラウザーを閉じて、後ほど SupportAssist Enterprise へのアクセスを試してください。

**SupportAssist Enterprise** に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ースを開く](#)、p. 34 を参照してください。

**メモ:** PuTTY などの Linux ターミナルエミュレータを使用して SupportAssist Enterprise をリモートでインストールしている場合、SupportAssist Enterprise ログインページは表示されません。この場合、以下のいずれかの方法で 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、Web ブラウザーを使用して次の Web 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、Web ブラウザーを使用して Web アドレス `http://localhost:9099/SupportAssist` にアクセスします。

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。

移行前にデバイス グループとデバイス グループの認証情報を作成していた場合、次の変更が行われます。

- ・ デバイス グループ認証情報は、認定資格アカウントおよび認定資格プロフィールとして保存されます。ただし、個々の認証情報とデバイス グループ認証情報がデバイス グループ内のデバイスに設定されている場合、アップグレード後のこれらのデバイスには、個々のデバイスの認証情報のみが適用されます。必要に応じて、これらのデバイスを選択して、作成した認定資格プロフィールを適用できます。
- ・ 資格情報アカウントは、既存の個々のデバイス資格情報には作成されません。デバイス グループ内のデバイスが個々の認証情報で設定された場合、個々の認証情報はデバイスに保存および適用されます。

デバイス ページが表示されます。

## 次の手順

SupportAssist 未登録バージョンから移行した後、手動で開始した収集は自動でアップロードされません。これらの収集が自動的にアップロードされるようにするには、[プリファランス](#) ページで自動収集アップロードの設定を有効にします。

# OpenManage Essentials インストーラパッケージを使用した SupportAssist Enterprise の移行

## このタスクについて

SupportAssist for OpenManage Essentials バージョン 2.1 または 2.2 がインストールされている場合は、OpenManage Essentials インストーラパッケージを使用して SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 に移行することができます。

**メモ:** SupportAssist for OpenManage Essentials から SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 への移行は、OpenManage Essentials バージョン 2.3 がシステムにインストールされている場合のみ実行できます。

## 手順

1. OpenManage Essentials 実行可能ファイルをダブルクリックします。  
**Dell OpenManage** インストール ウィンドウが表示されます。
2. SupportAssist Enterprise が選択されていることを確認してから、**インストール** をクリックしてください。  
**Dell SupportAssist Enterprise** インストーラによるこのウィンドウが表示されます。
3. **次へ** をクリックします。  
**SupportAssist Enterprise** をインストールしています ウィンドウが少しの間表示され、その後 **インストールの完了** ウィンドウが表示されます。
4. **終了** をクリックします。

移行前にデバイスグループとデバイスグループ資格情報を作成した場合は、次の変更が行われます。

- ・ デバイスグループ資格情報は、資格情報アカウントおよび資格情報プロファイルとして保存されます。ただし、個々の資格情報とデバイスグループ資格情報がデバイスグループ内のデバイスに設定されている場合、アップグレード後のこれらのデバイスには、個々のデバイスの資格情報のみが適用されます。必要に応じて、これらのデバイスを選択して、作成した資格情報プロファイルを適用できます。
- ・ 資格情報アカウントは、既存の個々のデバイス資格情報には作成されません。デバイスグループ内のデバイスが個々の資格情報で設定された場合、個々の資格情報はデバイスに保存および適用されます。

デバイスグループのメンバーでないデバイスの場合：

- ・ デフォルトの資格情報のみを構成した場合は、デフォルトの資格情報が個別の資格情報として保存され、すべての該当するデバイスに適用されます。
- ・ デバイスのためにデフォルトの資格情報と個別の資格情報の両方を構成した場合は、個別の資格情報だけが保存され、これらのデバイスに適用されます。

## 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 8. 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"><li>・ デバイスの追加</li><li>・ 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デルへのアップロードを手動で開始する</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・ デバイスのハードウェアの問題の監視</li><li>・ 問題検知時のケースの自動作成</li><li>・ システム情報の自動定期収集のスケジュール</li><li>・ 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</li><li>・ 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</li><li>・ 連絡先の詳細のアップデート</li><li>・ アダプタのセットアップ</li><li>・ リモートコレクタのセットアップ</li></ul>

**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には、事前に登録を完了する必要があります。登録が完了していない場合、SupportAssist Enterprise でデバイスからシステム情報の収集を手動で開始する必要があります。登録が完了するまで、SupportAssist Enterprise でデバイスを監視してハードウェアに問題がないかを確認したり、システム情報を自動的に収集したりすることはできません。

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、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も関わらず、問題が解決しない場合は、ネットワーク管理者に連絡してサポートを受けてください。

2. プロキシ設定 ページが表示される場合：

- a. 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。
- 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。それ以外の場合、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。

SupportAssist Enterprise Registration Wizard

Welcome ✓

**Registration**

Summary

Registration

Provide your registration information. Click Next to register SupportAssist Enterprise.

Company Information

\* Name

\* Country / Territory

Contact Information

\* First name

\* Last name

\* Phone number

Alternate phone number

\* Email address

Step 2 of 3

Back Next Skip

図 3. 登録 ページ

## 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ます。
- ・ **名** - 名には、文字、引用符 [ ' ], ペリオド [ . ], スペースを使用でき、50 文字を超えることはできません。
- ・ **姓** - 姓には、文字、引用符 [ ' ], ペリオド [ . ], スペースを使用でき、50 文字を超えることはできません。
- ・ **電話番号** - 電話番号は少なくとも 9 文字を含み、50 文字を超えないよう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。
- ・ **電子メールアドレス** - name@company.com 形式で電子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。一次連絡先が使用できない場合、デルは二次連絡先を通して会社に連絡します。一次および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、両方に SupportAssist Enterprise の電子メールを送信します。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 をデルに接続し、登録を完了します。登録が正常に行われると、サマリ ページが表示されます。それ以外の場合、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 は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 が構成されていません** - 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。
  1. ローカルシステムに Dell OpenManage Server Administrator ( OMSA ) をインストールするか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。

2. 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。
  3. 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 に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 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。

**❗ ノー:** SELinux はデフォルトでは **Red Hat Enterprise Linux 6 および 7、CentOS 6 および 7、および Oracle Enterprise Linux 6 および 7** で有効です。

### 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ースを開く

## 手順

SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェースは、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：

- 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`

**メモ:** SupportAssist Enterprise のインストール中にカスタムのポート番号を入力した場合は、9099 を Web アドレスのカスタムのポート番号に置き換える必要があります。

・ 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は、SupportAssist の S と A を必ず大文字で入力してください。

- 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」が表示されます。SupportAssist Enterprise を開くには、この Web サイトを続行します (推奨されません) をクリックします。
- Mozilla Firefox を使用している場合は、次のメッセージが表示されます: 「この接続は信頼されません」。SupportAssist Enterprise を開くには、私はリスクを理解しています をクリックしてから 例外を追加 をクリックします。セキュリティの例外の追加 ウィンドウでセキュリティの例外の確認 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に表示されます。

**メモ:** SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェー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

### 手順

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

### 手順

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。

## デバイスの追加

デバイスを追加した時点で、SupportAssist Enterprise を使用して Dell テクニカル サポートから Dell デバイスのサポートを自動的に受けられる準備が整います。SupportAssist Enterprise を使用してハードウェアの問題を監視したりお使いのデバイスからシステム情報を収集したりするには、SupportAssist Enterprise にお使いのデバイスを追加する必要があります。

SupportAssist Enterprise をインストールした後、ローカルシステム (SupportAssist Enterprise がインストールされたサーバ) が自動的に SupportAssist Enterprise に追加されます。その他のお使いの Dell デバイスで SupportAssist Enterprise のメリットを最大限に活用するには、SupportAssist Enterprise 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、<https://www.Dell.com/ServiceabilityTools> で『*SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix*』 (SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 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

**メモ:** SupportAssist Enterprise で使用可能な拡張機能を使用して、OpenManage Essentials または Microsoft System Center Operations Manager が管理するサポート対象デバイスをインベントリおよび追加することができます。使用可能な拡張機能に関する詳細については、[拡張機能の使用](#)、p. 70 を参照してください。

**メモ:** デフォルトでは、SupportAssist オプションは第 14 世代 PowerEdge サーバすべてで使用できます。SupportAssist オプションを第 14 世代サーバ上に登録することで、そのサーバ用の SupportAssist の自動サポート機能を受け取ることができます。このようなサーバが SupportAssist Enterprise にデバイスタイプ iDRAC として追加されている場合は、サーバの SupportAssist オプションは無効になります。ただし、サーバは、SupportAssist Enterprise を介して自動サポート機能を受け取ります。

**メモ:** デバイスの追加とシステム情報収集でサポートされているのは、IPv4 アドレスのみです。

トピック：

- ・ [デバイスタイプと適用可能なデバイス](#)
- ・ [単一デバイスの追加](#)
- ・ [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](#)
- ・ [デバイスの再検証](#)

## デバイスタイプと適用可能なデバイス

SupportAssist デバイスを追加するときは、適切なデバイスの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

**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モデルのリストについては、<https://www.Dell.com/ServiceabilityTools> の『*SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix*』 (SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 サポート マトリックス) を参照してください。

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。

表 9. 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"> <li>・ PowerEdge M1000e</li> <li>・ PowerEdge VRTX</li> <li>・ PowerEdge FX2/FX2s</li> </ul>

表 9. デバイスタイプの選択 ( 続き )

デバイスタイプ	追加できるデバイス
Fluid File System ( FluidFS )	<ul style="list-style-type: none"> <li>FluidFS 搭載の EqualLogic</li> <li>FluidFS 搭載の PowerVault</li> <li>FluidFS 搭載の Compellent FS</li> </ul>
iDRAC	<p>第 12 世代以降の PowerEdge サーバー</p> <p><b>メモ:</b> 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。</p>
ネットワーキング	<ul style="list-style-type: none"> <li>PowerConnect</li> <li>Force10</li> <li>ネットワーキング</li> <li>Networking X-Series スイッチ</li> <li>ネットワーキング ワイヤレスコントローラーモビリティシリーズ</li> </ul>
ピアストレージ ( PS ) / EqualLogic	EqualLogic PS Series ストレージアレイ
PowerVault	PowerVault MD Series ストレージアレイ
サーバー / 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、第 9 世代以降の PowerEdge サーバー :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Windows</li> <li>Linux</li> <li>VMware ESX または VMware ESXi</li> <li>Citrix XenServer</li> <li>Oracle Virtual Machine</li> <li>Microsoft Hyper-V</li> </ul> <p><b>メモ:</b> 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> <p><b>メモ:</b> 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、Windows を実行するサーバの追加はサポートされません。</p>
ソフトウェア	<ul style="list-style-type: none"> <li>VMware 用 HIT キット / VSM</li> <li>SAN HQ</li> <li>vCenter</li> <li>SCVMM</li> </ul> <p><b>メモ:</b> 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、SCVMM および SAN HQ の追加はサポートされません。</p>
ソリューション	XC Web スケール統合型アプライアンス
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
- ・ ソフトウェア
- ・ ソリューション
- ・ 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

- ・ 昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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ー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。
- ・ 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。
  - ESX および ESXi のみからシステム情報を収集する場合は、SFCBD および CIMOM が有効になっていることを確認してください。
- ・ 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ー経由でインターネットに接続されている場合は、プロキシサーバー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。
- ・ デバイスに OMSA を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、<https://www.Dell.com/OpenManageManuals> で、『*Dell OpenManage Server Administrator Installation Guide*』 ( Dell OpenManage Server Administrator インストール ガイド ) を参照してください。

### 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** をポイントして、**デバイスの表示** 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。

図 4. 単一デバイスの追加 ウィンドウ

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:** デルでは、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、デバイスの IP アドレスを入力できます。

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。

入力した名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表す際に使用されます。名前を入力しなかった場合は、入力した IP アドレスがデバイスを表す際に使用されます。

6. 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 SupportAssist Enterprise で監視する場合は、**モニタリングを有効にする**、**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 **モニタリングを有効にする**、**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。SupportAssist の登録が完了していない場合に **モニタリングを有効にする** 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、**モニタリングを有効にする** 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、次の依存関係を満たす必要があります。

- ・ 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：

- ・ アラートを転送するようにデバイスを設定し、**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。

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)

- ・ ルート、または sudo ユーザー権限 ( デバイスで Linux オペレーティング システムが実行されている場合 ) 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 に設定されていることを確認します。sudo ユーザーの設定方法については、[SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権の設定 \( Linux \)](#)、p. 144 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。例えば、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、ピリオド [.] を使用することもできます。例えば、.\Administrator となります。


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 グループを割り当て ( 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。デフォルトの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** でサーバノ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](#)、p. 41 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 設定を構成しているとき、デバイスには  **SNMP の設定ステータス**が表示されます。
- ・ SupportAssist Enterprise が OMSA 設定を構成しているとき、デバイスには  **OMSA の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  が表示される場合は、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、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収集を自動的に関連させます。iDRAC を追加する手順については、[iDRAC の追加](#)、p. 41 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](#)、p. 142」を参照してください。

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](#)、p. 55」を参照してください。

## 関連参照文献

[単一デバイスの追加](#)、p. 176

# iDRAC の追加

## 前提条件

- ・ 昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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 世代以降の Dell PowerEdge サーバー ( iDRAC7 以降 ) である必要があります。PowerEdge サーバーの世代の識別については、「[Dell PowerEdge サーバの世代の特定](#)、p. 147」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ー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 サーバー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 サーバー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 ライセンスの購入およびインストール方法についての情報は、<https://www.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。

## 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、デルサーバー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 世代以降の Dell PowerEdge サーバー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。

- ① メモ:** デフォルトでは、SupportAssist コンポーネントは第 14 世代 PowerEdge サーバーで使用できます。SupportAssist の自動サポート機能を受信するために、サーバーで SupportAssist コンポーネントを登録できます。iDRAC が SupportAssist Enterprise に追加されると、SupportAssist コンポーネントが自動的に無効になりますが、SupportAssist Enterprise を介して自動サポート機能を使用できます。

## 手順


1. デバイスをポイントして、**デバイスの表示** 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。  
**① メモ:** デルでは、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、デバイスの IP アドレスを入力できます。
  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。  
入力した名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表す際に使用されます。名前を入力しなかった場合は、入力した IP アドレスがデバイスを表す際に使用されます。
  6. SupportAssist Enterprise でデバイスにて発生する可能性があるハードウェアの問題をモニターする場合は、**モニタリングを有効にする** および **SNMP の設定** オプションを選択します。  
**① メモ:** 登録が完了した場合、デフォルトで **モニタリングを有効にする** および **の設定** オプションが選択されています。SupportAssist の登録が完了していない場合に **モニタリングを有効にする** 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、**モニタリングを有効にする** 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モニターするには、デバイスは SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバーに 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。
- ① 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 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 グループを割り当て (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。デフォルトの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。


 **メモ:** SNMP の設定 オプションを選択した場合は、デバイスの追加にしばらく時間がかかる場合があります。


デバイスがデバイス インベントリに追加され、サマリー 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 の設定で、**SupportAssist Enterprise** がインストールされているサーバーに **SNMP 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モニターできません。

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 設定を構成している

とき、デバイスには  **SNMP の設定** ステータスが表示されます。SNMP の設定が完了すると、デバイスのステータスが

が、 **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る場合は、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 でサーバー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収集を自動的に相関させます。手順については、「[サーバまたはハイパーバイザーの追加](#)、p. 38」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](#)、p. 142」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](#)、p. 55」を参照してください。

## 関連参照文献

[単一デバイスの追加](#)、p. 176

# シャーシの追加

## 前提条件

- ・ 昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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、デルシャーシからシステム情報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

1. デバイスをポイントして、**デバイスの表示** 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:** デルでは、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、デバイスの IP アドレスを入力できます。
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。  
入力した名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表す際に使用されます。名前を入力しなかった場合は、入力した IP アドレスがデバイスを表す際に使用されます。
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 **モニタリングを有効にする** オプションが選択されています。SupportAssist の登録が完了していない場合に **モニタリングを有効にする** 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、**モニタリングを有効にする** 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のみ、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す。シャーシでアラート転送を設定する方法については、「[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、**デバイスグループを割り当て (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。デフォルトの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。アラート転送を設定する方法については、「[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](#)、p. 55」を参照してください。

## 関連参照文献

[単一デバイスの追加](#)、p. 176

# ネットワークデバイスの追加

## 前提条件

- ・ 昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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ー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 デバイスからシステム情報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ーモビリティシリーズ

## 手順


1. **デバイス** をポイントして、**デバイスの表示** 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:** デルでは、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、デバイスの IP アドレスを入力できます。
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。  
入力した名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表す際に使用されます。名前を入力しなかった場合は、入力した IP アドレスがデバイスを表す際に使用されます。
6. SupportAssist Enterprise でデバイスの正常性状態を監視する場合、**モニタリングを有効にする** 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 **モニタリングを有効にする** オプションが選択されています。SupportAssist の登録が完了していない場合に **モニタリングを有効にする** 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、**モニタリングを有効にする** 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。  
**メモ:** コミュニティ文字列は次のネットワーキング デバイスにのみ必要です。
  - ・ PowerConnect ファミリー 28xx および X シリーズ
  - ・ Cisco
  - ・ ワイヤレス コントローラー  
**メモ:** 有効なパスワードは、ネットワークデバイスに有効なパスワードが設定されている場合にのみ必要です。

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 グループを割り当て (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。**デフォルト** の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。

#### 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：

- 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**、p. 55」を参照してください。

#### 関連参照文献

[単一デバイスの追加](#)、p. 176

## PowerVault MD シリーズストレージアレイの追加


#### 前提条件

- 昇格した権限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 は、PowerVault MD シリーズストレージアレイからのシステム情報のみを収集できます。PowerVault デバイスを追加することで、オンデマンドおよび導入後のシステム情報を収集することができます。

#### 手順

- デバイス** をポイントして、**デバイスの表示** をクリックします。  
デバイス ページが表示されます。
- 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。
- デバイスタイプリストから、**PowerVault** を選択します。
- 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:** デルでは、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、デバイスの IP アドレスを入力できます。
- 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。  
入力した名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表す際に使用されます。名前を入力しなかった場合は、入力した IP アドレスがデバイスを表す際に使用されます。
- 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、**デバイスグループを割り当て (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。デフォルトの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](#)、p. 55」を参照してください。

#### 関連参考文献

[単一デバイスの追加](#)、p. 176

## EqualLogic PS シリーズストレージソリューションの追加

#### 前提条件

- ・ 昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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 は、EqualLogic PS シリーズストレージアレイからのシステム情報のみを収集できます。Dell EqualLogic デバイスを追加することで、オンデマンドおよび導入後にシステム情報を収集することができます。

#### 手順

1. **デバイス** をポイントして、**デバイスの表示** 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、**ピアストレージ (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。  
入力した名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表す際に使用されます。名前を入力しなかった場合は、入力した IP アドレスがデバイスを表す際に使用されます。
6. **次へ** をクリックします。  
**デバイス資格情報** 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、**デバイスグループを割り当て (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。デフォルトの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](#)、p. 55」を参照してください。

#### 関連参照文献

[単一デバイスの追加](#)、p. 176

## 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

- ・ 昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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 でシステム情報を収集できるのは、Dell Compellent SC シリーズストレージソリューションからのみです。Dell Compellent デバイスを追加することで、オンデマンドおよび導入後のシステム情報を収集することができます。

#### 手順

1. **デバイス** をポイントして、**デバイスの表示** 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:** デルでは、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、デバイスの IP アドレスを入力できます。
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。  
入力した名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表す際に使用されます。名前を入力しなかった場合は、入力した IP アドレスがデバイスを表す際に使用されます。
6. **次へ** をクリックします。  
デバイス資格情報 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、**デバイスグループを割り当て ( 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。デフォルトの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](#)、p. 55」を参照してください。

#### 関連参照文献

[単一デバイスの追加](#)、p. 176

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

## 前提条件


- ・ 昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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 ) デバイスからシステム情報のみを収集できます。FluidFS NAS デバイスを追加することで、オンデマンドおよび導入後にシステム情報を収集することができます。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** をポイントして、**デバイスの表示** 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:** デルでは、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、デバイスの IP アドレスを入力できます。
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。  
入力した名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表す際に使用されます。名前を入力しなかった場合は、入力した IP アドレスがデバイスを表す際に使用されます。
6. **次へ** をクリックします。  
デバイス資格情報 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、**デバイスグループを割り当て ( 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。**デフォルト** の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](#)、p. 55」を参照してください。

## 関連参照文献

[単一デバイスの追加](#)、p. 176

# ソフトウェアの追加


## 前提条件

- 昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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。

## このタスクについて

SupportAssist Enterprise でシステム情報を収集できるのは、VMware vCenter、Microsoft System Center Virtual Machine Manager (SCVMM)、Dell EqualLogic SAN Headquarters (SAN HQ)、および VMware 向けホスト統合ツールキット (HIT キット / VSM) などの管理ソフトウェアおよび監視ソフトウェアからのみです。

## 手順

1. **デバイス** をポイントして、**デバイスの表示** 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、ソフトウェア 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:** デルでは、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、デバイスの IP アドレスを入力できます。
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。  
入力した名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表す際に使用されます。名前を入力しなかった場合は、入力した IP アドレスがデバイスを表す際に使用されます。
6. **次へ** をクリックします。  
デバイス資格情報 ページが表示されます。
7. **ソフトウェアタイプの選択** リストからソフトウェアのタイプを選択し、適切なフィールドにユーザー名とパスワードを入力します。
8. **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、**デバイスグループを割り当て (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。デフォルトの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

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](#)、p. 55」を参照してください。

## 関連参考文献

[単一デバイスの追加](#)、p. 176

# ソリューションの追加

## 前提条件

- 昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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。
- ・ システム情報を収集するには、ファームウェアバージョン 4.x 以降がデバイスにインストールされている必要があります。

#### このタスクについて

SupportAssist Enterprise では、ハードウェアの不具合を監視し、ウェブスケールのハイパーコンバージドアプライアンスからのシステム情報を収集できます。

#### 手順

1. **デバイス** をポイントして、**デバイスの表示** 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、ソリューションを選択します。
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:** デルでは、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、デバイスの IP アドレスを入力できます。
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。  
入力した名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表す際に使用されます。名前を入力しなかった場合は、入力した IP アドレスがデバイスを表す際に使用されます。
6. **次へ** をクリックします。  
デバイス資格情報 ページが表示されます。
7. ソリューションタイプの**選択** リストから、ソリューションを選択し、適切なフィールドにソリューションのユーザー名とパスワードを入力します。
8. **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、**デバイスグループを割り当て (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。**デフォルト** の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

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**、p. 55」を参照してください。

#### 関連参照文献

[単一デバイスの追加](#)、p. 176

## 複製によるデバイスの追加

#### 前提条件

- ・ 昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「**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。
- ・ デバイスに必要なネットワークポートが開いている必要があります。リモートデバイス上のネットワークポートの要件については、「**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

複製機能を使用すると、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、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. デバイスをポイントして、デバイスの表示をクリックします。  
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。

The screenshot shows a 'Devices' management page. At the top, there's a search bar and a 'Search term' field. Below that, there are action buttons: '+ Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete'. A 'Collection purpose' dropdown is set to 'Select'. There's also an 'Assign Credential Profile' dropdown and a 'Refresh' button. The main table has columns for Name / IP Address, Model, Status, and a timestamp. The 'Server 1' row is selected. The right sidebar shows details for 'PowerEdge T710', including 'Tasks' (Select Task), 'Status' (Connected), 'Display Name' (Server 1), 'Hostname / IP Address' (100.96.20.210), 'Service Tag' (HKNK82S), 'Device Type' (Server / Hypervisor), 'Model' (PowerEdge T710), 'Operating System' (VMware ESXi 5.5.0 build-2652839), 'Monitoring' (Enable/Disable), 'Revalidate' (Revalidate button), 'Collections' (No Collections), and 'Next Scheduled Collection' (Friday, Jun 9, 2017). A 'Duplicate' button is highlighted with a red box.

図 5. 複製オプション

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:** デルでは、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、デバイスの IP アドレスを入力できます。
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。  
入力した名前は、SupportAssist Enterprise でデバイスを表す際に使用されます。名前を入力しなかった場合は、入力した IP アドレスがデバイスを表す際に使用されます。
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。デフォルトの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](#)、p. 55」を参照してください。

## 複数のデバイスのインポート

### 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーへの昇格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 3,500 台です。

**メモ:** 複数のデバイスのインポート オプションは、ソフトウェアのインポートをサポートしません。

### 手順

1. デバイスをポイントして、**デバイスの表示** 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。

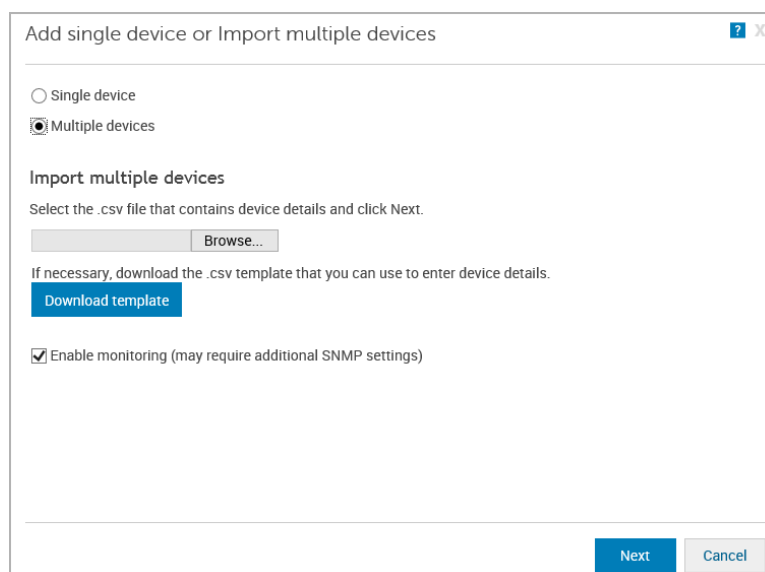


図 6. 複数のデバイスのインポート ウィンドウ

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,$stores1,$stores1,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、**モニタリングを有効にする** 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。

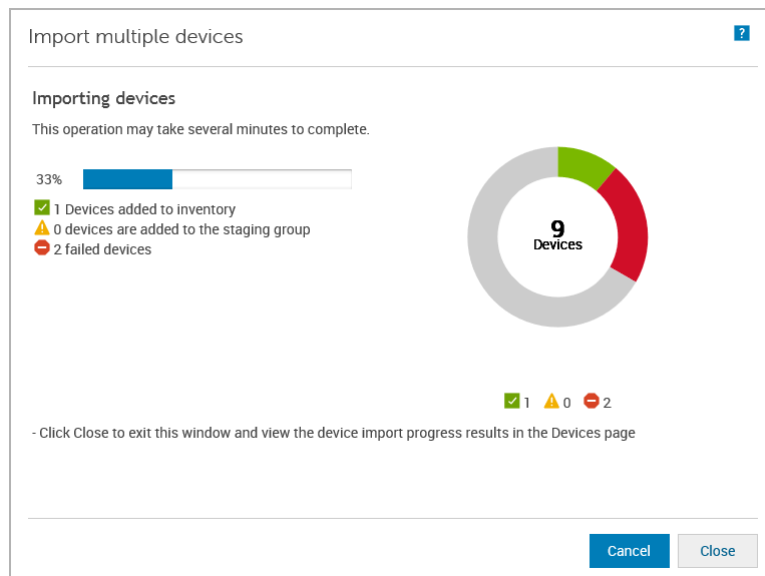


図7. デバイスのインポート ウィンドウ

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jing 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 ファイルを使用して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に、SupportAssist Enterprise で特定のドメインのデバイスのうち2台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インポート動作は一時停止します。インポート動作は、認証エラーが繰り返されることを原因とする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します。.csv ファイル内の他のドメインのデバイスでは、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のインポートプロセスが一時停止している場合は、次のいずれかの手順を実行できます。

- ・ **キャンセル** をクリックして、インポート動作を停止します。デバイスの資格情報を確認し、更新した後、.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。

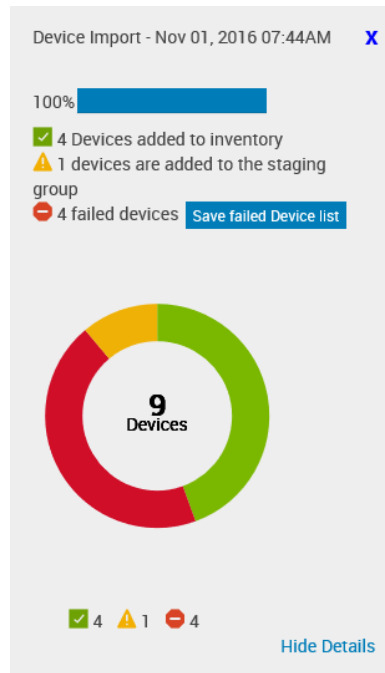


図 8. デバイスのインポート ペイン

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とおりです。

- ・ 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。
- ・ 識別された一方で特定の必要条件を満たしていないデバイスは **ステー징 グループ** に追加されます。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](#)、p. 65」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：
  - デバイスでエラー状態が表示され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 によるこれらのデバイスの監視を有効にするために必要な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 でデバイスを監視できるようにするには、モニタリングを有効にし、デバイスの SNMP が設定されていることを確認します。モニタリング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](#)、p. 94 を参照してください。デバイスの SNMP 設定の手順については、「[SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定](#)、p. 97」および「[SNMP の手動設定](#)、p. 135」を参照してください。
- ・ ステー징グループに追加されたデバイスの場合、次の手順を実行します。
  - 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 ライセンスの購入およびインストールについては、<https://www.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、<https://www.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際の必要条件については、各デバイスタイプを追加するための手順で「[必要条件](#)」セクションを参照します。「[単一デバイスの追加](#)、p. 37」を参照してください。
  - 各デバイスを再検証します。「[デバイスの再検証](#)、p. 55」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：
  1. デバイスの詳細をエクスポートして不具合の説明と、考えられる解決策を確認します。「[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](#)、p. 55」を参照してください。
  2. .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。

## 関連参考文献

複数のデバイスのインポート、p.178

# 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** をポイントして、**デバイスの表示** 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へ移動して、**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 ライセンスの購入およびインストールについては、<https://www.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、<https://www.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際の必要条件については、各デバイスタイプを追加するための手順で「必要条件」セクションを参照します。「[単一デバイスの追加](#)、p.37」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** をポイントして、**デバイスの表示** 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。

Devices Search by Name / IP Address  Search term

Collection purpose

Assign Credential Profile

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

**PowerEdge T710**

Tasks

Status  Connected

Display Name Server 1

Hostname / IP Address 100.96.20.210

Service Tag HKNK82S

Device Type Server / Hypervisor

Model PowerEdge T710

Operating System VMware ESXi 5.5.0 build-2652839

Monitoring  Enable  Disable

Revalidate Revalidate

Collections No Collections

Next Scheduled Collection Friday, Jun 9, 2017

図 9. オプションの再検証

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 がデバイスを検証し、SupportAssist Enterprise 機能の有効化に関するすべての要件が満たされているかどうかを識別します。再検証に成功した場合は、**デバイスグループを割り当て (オプション)** ページが表示されます。

5. 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。

6. **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。

7. **OK** をクリックします。

## ケースとデバイスの表示

SupportAssist Enterprise のユーザーインターフェースによって、追加したデバイスとそのデバイスに開かれているサポートケースが表示されます。デバイス ページから、収集の表示、監視の有効化/無効化など、さまざまなデバイス固有の操作を実行することができます。ケース ページから、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に対してデルが定義した条件と一致した場合のみです。

トピック：

- すべてのサポートケースの表示
- 特定のデバイスに対するサポートケースの表示
- ケース管理オプション
- デバイスインベントリの表示
- デバイス概要 ペインの表示
- 表示されたデータの絞り込み
- 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

## すべてのサポートケースの表示

このタスクについて

**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。

監視下のデバイスに存在するサポートケースを表示するには、ケースをポイントし、ケースを表示をクリックします。追加したデバイスにケースが存在するかどうか SupportAssist Enterprise でチェックされている間、ケースのフェッチ プログレスインジケータがケース ページの上部に表示されます。

Refine By:

Device Type:

- Server
- Storage
- Networking
- Chassis

Case Status:

- Open
- Submitted
- In Progress
- Suspended
- Requested for Closure

Service Contract:

- Basic
- ProSupport
- ProSupport Plus
- ProSupport Flex for D...
- ProSupport One for D...

Source Type:

- Email
- Phone
- Chat
- SupportAssist
- Help Desk
- TechDirect
- Others

Home > Cases

Cases

Search by Service Tag Search term

Case Options Refresh

	Name / IP Address	Number	Status	Title	Device Type	Date Opened
Networking1 - Last Refreshed: 11/28/2016 09:07:00 AM						
<input type="checkbox"/>	Networking1	907354354	Submitted	WCG: ENTERPRISE  PSI FAI PowerEdge  Windows  Thermal shutdown protection has been initiated.	Networking	10/28/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	907336850	Open	Hardware (Other)	Networking	10/21/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	907132901	Open	Hardware (Other)	Networking	09/21/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906904890	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/30/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906900423	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/26/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906898747	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/25/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906894408	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/22/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906854768	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/18/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906834523	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/16/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906754336	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/12/2016

図 10. ケース ページ

**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 Dell サポートケースおよびサービス契約のデータベースに接続すると、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利用可能になります。サポートケース情報が更新されるのは、次の状況下のみです。

- ・ ケース ページを開くとき。
- ・ ケース ページ上の リフレッシュ リンク上をクリックするとき。
- ・ ケース ページを開いて、Web ブラウザウィンドウを更新するとき。

SupportAssist Enterprise が未解決サポートケースアップデートを完了したあとは、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および詳細の情報については、「[ケースページ](#)」を参照してください。

## 特定のデバイスに対するサポートケースの表示

### 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーへの昇格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

ケースの**確認** 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** をポイントして、**デバイスの表示** 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. タスク リストから、ケースの**確認** を選択します。

The screenshot shows the 'Devices' page in SupportAssist Enterprise. At the top, there is a search bar with 'Name / IP Address' selected and a search term field. Below the search bar, there are buttons for 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete', along with a 'Collection purpose' dropdown. A table lists several devices with columns for Name / IP Address, Model, and Status. The 'Server 1' device (PowerEdge T710) is selected. To the right, the 'PowerEdge T710' device details are shown, including a 'Tasks' list. A dropdown menu is open over the 'Tasks' list, showing options like 'Select Task', 'Clear System Event Log', 'Check for Cases', 'Maintenance Mode', 'Dependencies', 'Install / Upgrade OMSA', and 'Configure SNMP'. The 'Check for Cases' option is highlighted with a red box.

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

図 11. ケースの確認 オプション

- ・ 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。

Cases Search by Service Tag  Search term

Case Options

	Name / IP Address	Number	Status	Title	Device Type	Date Opened
Networking1 - Last Refreshed - 10/28/2016 11:50:48AM						
<input type="checkbox"/>	Networking1	907354354	Submitted	WCG: ENTPRISE  PS  FA  PowerEdge  Windows  Thermal shutdown protection has been initiated.	Networking	10/28/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	907336850	Open	Hardware (Other)	Networking	10/21/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	907132901	Open	Hardware (Other)	Networking	09/21/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906904890	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/30/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906900423	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/26/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906898747	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/25/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906894408	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/22/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	906854768	Open	Dell PC Diagnostics : 123	Networking	08/18/2016

図 12. デバイスのケース

- 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。不具合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は、適切なメッセージが表示されます。

## 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。

Home > Cases

Cases Search by Service Tag  Search term

Case Options

	Name / IP Address	Number	Status	Title	Device Type	Date Opened
Networking1 - Last Refreshed - 10/28/2016 11:50:48AM						
<input checked="" type="checkbox"/>	Networking1	907354354	Submitted	WCG: ENTPRISE  PS  FA  PowerEdge  Windows  Thermal shutdown protection has been initiated.	Networking	10/28/2016
<input type="checkbox"/>	Networking1	907336850	Open	Hardware (Other)	Networking	10/21/2016

図 13. ケースオプション

# 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

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーへの昇格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 時間一時停止するようテクニカル 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、テクニカル サポートに要求する場合があります。

- ・ 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テクニカル サポートに要求できます。

## 手順

1. ケース をポイントし、**ケースの表示** 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. 一時停止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 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。ケースが正常にアップデートされると、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 **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。

## 関連タスク

[ケース作成機能のテスト](#)、p. 101

# サポートアクティビティの再開の要求

## 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーへの昇格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テクニカル サポートに要求できます。

## 手順

1. ケース をポイントし、**ケースの表示** 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. テクニカル サポートにケースの活動を再開させたいサポートケースを選択します。
  - ① **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。**
  - ① **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。ケースが正常にアップデートされると、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。
  - ① **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 Dell EMC への接続を検証できます。その後、操作を再試行します。**

## 関連タスク

ケース作成機能のテスト、p. 101

# サポートケースを閉じる要求

## 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーへの昇格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、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。

- ① **メモ:** サポートケースを **SupportAssist** で開いた場合のみ、サポートケースを閉じるようにテクニカル サポートに要求できます。
- ① **メモ:** **終了** および **クローズ依頼済** を除く任意のステータスのサポートケースを閉じるようにテクニカル サポートに要求できます。

## 手順

1. ケース をポイントし、**ケースの表示** 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。
  - ① **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。ケースが正常にアップデートされると、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。

① **メモ:** サポートケースを閉じるように要求した後、サポートケースを閉じる前に、詳細情報を取得するためにテクニカル サポートが連絡する場合があります。

① **メモ:** SupportAssist 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 Dell EMC への接続を検証できます。その後、操作を再試行します。

## 関連タスク

ケース作成機能のテスト、p. 101

# デバイスインベントリの表示

## このタスクについて

デバイスインベントリを表示するには、**デバイス** をポイントし **デバイスを表示** をクリックします。

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

図 14. デバイスインベントリページ

① **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リ](#)」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システム情報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** をポイントして、**デバイスの表示** 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。

① **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。

① **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。

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

**PowerEdge T710**

Tasks: Select Task

Status:  Connected

Display Name: Server 1

Hostname / IP Address: 100.96.20.210

Service Tag: HKNK82S

Device Type: Server / Hypervisor

Model: PowerEdge T710

Operating System: VMware ESXi 5.5.0 build-2652839

Monitoring:  Enable  Disable

Revalidate: [Revalidate]

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Friday, Jun 9, 2017

[Duplicate]

図 15. デバイス概要 ペイン

## 表示されたデータの絞り込み

このタスクについて

デバイス、ケース または **収集** ページに表示されているデータは、利用可能なオプションに基づいて絞り込むことができます。

- ・ デバイス ページでは、収集タイプ、デバイスタイプ、アダプタ、およびリモートコレクタに基づいて絞り込むことができます。
- ・ ケース ページは、デバイスタイプ、ケースのステータス、デバイスのサービス契約、およびケースのソースによって調整できます。
- ・ **収集** ページは、収集タイプ、デバイスタイプ、および日付範囲によって調整できます。


手順


1. ケース、デバイス、または **収集** のページを開きます。
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、ケース、または**収集** 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。

### 手順


1. 列見出しに表示されているフィルタアイコン  をクリックします。  
フィルタオプション パネルが表示されます。
2. **含む** 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** 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、行のヘッダー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

デバイス、ケース または **収集** 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。

### 手順

1. フィルタ処理済みアイコンをクリックします。  は、列のヘッダーに表示されます。  
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

### このタスクについて

デバイス、ケース、または**収集** 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。

## Device grouping ( デバイスのグループ化 )

SupportAssist Enterprise には 2 つの定義済みのデバイスグループ ( デフォルト および ステージング ) があり、追加するデバイスの管理に役立ちます。要件に応じて、カスタムデバイスグループを作成して特定のデバイスをグループとして管理することもできます。たとえば、以下の情報に基づいたデバイスが含まれる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、ストレージ、またはネットワーク )
- ・ 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プロフィールを割り当てます。
- ・ 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。

**i** **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 の監視機能および自動ケース作成機能には影響しません。

**i** **メモ:** 昇格された権限または管理者権限を使用して SupportAssist Enterprise にログインしている場合にのみ、デバイスグループを作成および管理することができます。SupportAssist Enterprise ユーザーグループに関する情報は、「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。

**i** **メモ:** デバイスグループに設定された資格情報、連絡先情報およびパーツ発送情報は、設定 ページで設定されたデフォルトの資格情報、連絡先情報およびパーツ発送情報を上書きします。たとえば、デバイスグループを作成し、デバイスグループのプライマリ連絡先を設定した場合、デバイスグループに含まれている任意のデバイスに関する問題に対する SupportAssist Enterprise の通知すべてがそのデバイスグループに割り当てられたプライマリ連絡先に送信されます。

### 関連タスク

- デバイスグループの表示、p. 66
- デバイスグループの作成、p. 66
- デバイスグループ内のデバイスの管理、p. 66
- デバイスグループの資格情報の管理、p. 67
- デバイスグループの連絡先情報の表示および更新、p. 68
- デバイスグループ詳細の編集、p. 69
- デバイスグループの削除、p. 69

### トピック：

- ・ 事前定義されたデバイスグループ
- ・ デバイスグループの表示
- ・ デバイスグループの作成
- ・ デバイスグループ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** — デフォルトグループに割り当てられたデバイスが含まれます。デフォルトでは、デバイスを他のグループに割り当てないかぎり、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、それらを追加しようとしたときに部分的にのみ検出されたデバイスが含まれます。このグループのデバイスは、要件が満たされた後で再検証した際に、自動的に **デフォルトグループ** に移動されます。SupportAssist Enterprise 機能は、このグループ内のデバイスには使用できません。通常、デバイスは、次のシナリオでステージンググループに追加されます。
  - サーバでは、iDRAC に Enterprise ライセンスがインストールされていない
  - Compellent デバイスでは、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。

### 手順

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、**デバイスグループの管理** 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。

Device Groups	
Name	Description
<input type="checkbox"/> Default (Total Devices:4)	
<input type="checkbox"/> Staging (Total Devices:0)	
<input type="checkbox"/> Admin 1 (Total Devices:0)	Devices managed by Joe

図 16. デバイスグループ ページ

## デバイスグループの作成

要件に基づいて、デバイスグループを作成することができます。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できます。

### 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーへの昇格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、**デバイスグループの管理** 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

- ・ すでにデバイスグループが作成されていることを確認します。「[デバイスグループの作成](#)」を参照してください。

- 昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーへの昇格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。

#### 手順

1. デバイスをポイントして、**デバイスグループの管理** 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。

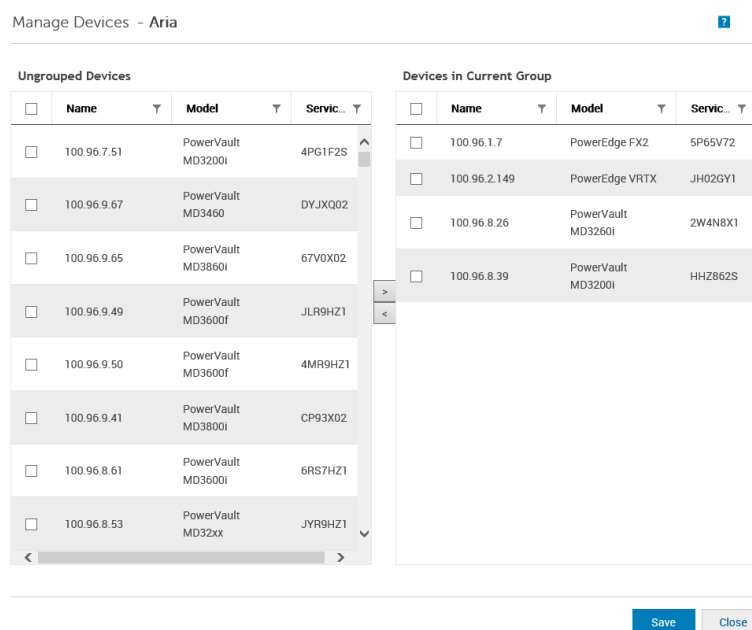


図 17. デバイスの管理 ウィンドウ

4. デバイスグループにデバイスを追加するには、**グループ解除** ペインでデバイスを選択し、**>** をクリックします。選択したデバイスは **現在のグループ内のデバイス** 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、**現在のグループ内のデバイス** ペインでデバイスを選択して、**<** をクリックします。選択したデバイスは **グループ解除** ペインに移動します。
6. **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デバイスタイプごとに共通の資格情報を設定することができます。

#### 前提条件

- 昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーへの昇格または管理者権限の付与](#)」を参照してください。
- 資格情報プロファイルを作成する必要があります。「[資格情報プロファイルの作成](#)」を参照してください。

## このタスクについて

**資格情報プロファイルの割り当て** オプションを使用してデバイスグループ内の別のデバイスタイプに共通の資格情報を適用することができます。

資格情報プロファイルは、SupportAssist Enterprise の追加デバイス用に入力したデフォルトの資格情報を上書きします。資格情報プロファイルが適用された場合：

- ・ SupportAssist Enterprise は、( デフォルトの資格情報ではなく ) 資格情報プロファイルを使用して、デバイスタイプからシステム情報を収集します。
- ・ SupportAssist Enterprise が資格情報プロファイル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、**デバイスの表示** 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** ペインから **グループ** を展開して、デバイスグループを選択します。
3. 資格情報プロファイルを適用するデバイスを選択します。
4. **資格情報プロファイルの割り当て** リストから、資格情報プロファイルを選択します。  
資格情報は、選択した資格情報プロファイルで使用可能な資格情報に基づいて、デバイスグループに割り当てられます。

# 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

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise のユーザーグループ](#)、p. 131」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](#)、p. 133」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。

- ① 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、**デバイスグループの管理** 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。

**① メモ:** パーツ発送の情報はオプションです。テクニカル サポートの担当者が、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、ユーザーの同意の下、事前に入力してある住所に交換パーツが発送されます。

**① メモ:** デバイスグループのパーツ発送先情報は、**設定 > 連絡先情報** ページで設定したデフォルトのパーツ発送先情報を上書きします。問題の解決にパーツの交換が必要な場合は、ユーザー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. **保存** をクリックします。

## デバイス グループ詳細の編集

### 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーへの昇格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 グループの名前と削除を編集することができます。

### 手順

1. **デバイス** をポイントして、**デバイス グループの管理** 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

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーへの昇格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 グループの認証情報、連絡先情報のみが削除されます。ただし、デバイス ページからはデバイスは削除されません。

### 手順

1. **デバイス** をポイントして、**デバイス グループの管理** 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。

## 拡張機能の使用

SupportAssist Enterprise の拡張機能を利用して、SupportAssist Enterprise の機能を多くのデバイスで活用することができます。拡張機能を使用すると、Dell OpenManage Essentials や Microsoft System Center Operations Manager といったシステム管理コンソールによって管理されているデバイスのインベントリおよび追加を行うことができます。また、システム情報を収集してリモートシステムにアップロードする際の負荷を分散できるので、SupportAssist Enterprise のパフォーマンスを最適化することができます。

### トピック：

- ・ 拡張機能のタイプ
- ・ アダプターまたは Remote Collector のセットアップのサポート
- ・ OpenManage Essentials または Microsoft System Center Operations Manager によって管理されているデバイスのインベントリを開始する
- ・ アダプター
- ・ リモートコレクタ

## 拡張機能のタイプ

SupportAssist Enterprise には、以下の2つのタイプの拡張機能があります。

- ・ **アダプター** — SupportAssist Enterprise とシステム管理コンソールとの間でインターフェースとして機能するアプリケーションです。アダプターを使用すると、SupportAssist Enterprise において、各デバイスを個別に追加する代わりに、システム管理コンソールによって管理されている対応デバイスのインベントリおよびアラートの取得を行うことができます。デバイスの追加およびインベントリの後、SupportAssist Enterprise はデバイスを監視してハードウェアに問題がないかを確認し、システム情報を収集してデルにアップロードすることもできます。SupportAssist Enterprise では、以下の2つのタイプのアダプターを使用できます。
  - OpenManage Essentials アダプター — OpenManage Essentials によって管理されているデバイスのインベントリを行います。
  - System Center Operations Manager アダプター — System Center Operations Manager によって管理されているデバイスのインベントリを行います。
- ・ **リモートコレクタ** — 特定の IP アドレスレンジ内にあるデバイスのシステム情報を収集およびアップロードする SupportAssist Enterprise のリモートインスタンスです。リモートコレクタを使用すると、SupportAssist Enterprise がシステム情報を収集してリモートシステムにアップロードする際の負荷を分散できるようになります。通常、お使いの全デバイスのシステム情報は、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバによって収集されアップロードされます。リモートシステムにリモートコレクタをセットアップすると、特定の IP アドレスレンジ内にあるデバイスのシステム情報の収集およびアップロードが、リモートシステムによって実行されます。SupportAssist Enterprise のパフォーマンスを最適に保つため、デバイスが3,500台を超えるごとに、別のリモートコレクタを設定することをお勧めします。

## アダプターまたは Remote Collector のセットアップのサポート

アダプターまたは Remote Collector をセットアップする機能は、SupportAssist Enterprise が Windows 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のみ使用可能です。次の表に、オペレーティングシステムに応じてアダプターまたは Remote Collector をセットアップする機能の概要を示します。

表 10. アダプターのセットアップのサポート

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	Windows を実行するローカルサーバまたはリモートサーバ上でのアダプターのセットアップのサポート	Linux を実行するローカルサーバまたはリモートサーバ上でのアダプターのセットアップのサポート
Windows	はい	いいえ
Linux	いいえ	いいえ

① **メモ:** アダプターを設定することによって **SupportAssist Enterprise** でインベントリを実行可能なデバイスについては、<https://www.Dell.com/ServiceabilityTools> の『*SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix*』( **SupportAssist Enterprise** バージョン 1.1 サポート マトリックス ) を参照してください。

表 11. Remote Collector のセットアップのサポート

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	Windows を実行するリモートサーバ上での Remote Collector のセットアップのサポート	Linux を実行するリモートサーバ上での Remote Collector のセットアップのサポート
Windows	はい	いいえ
Linux	いいえ	いいえ

① **メモ:** リモート コレクターに割り当て可能なデバイスについては、<https://www.Dell.com/ServiceabilityTools> の『*SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix*』( **SupportAssist Enterprise** バージョン 1.1 サポート マトリックス ) でデバイスのリストを参照してください。

## OpenManage Essentials または Microsoft System Center Operations Manager によって管理されているデバイスのインベントリを開始する

OpenManage Essentials または Operations Manager によって管理されているデバイスのインベントリを開始するには、以下の手順に従います。

1. デバイスのアカウント資格情報を追加します。「[アカウント資格情報の追加](#)」を参照してください。
2. 追加するデバイスのタイプに応じて、1つ以上の資格情報プロファイルを作成します。「[資格情報プロファイルの作成](#)」を参照してください。
3. SupportAssist Enterprise でアダプタを設定します。「[OpenManage Essentials アダプタのセットアップ](#)」または「[Microsoft System Center Operations Manager アダプタのセットアップ](#)」を参照してください。
4. デバイスが 3,500 台を超える場合は、リモートコレクタをセットアップします。「[リモートコレクタのセットアップ](#)」を参照してください。

### アダプタ

アダプタは、SupportAssist Enterprise とシステム管理コンソールとの間でインタフェースとして機能するアプリケーションです。アダプタを設定すると、システム管理コンソールによって管理されているデバイスのインベントリおよびアラートの取得を SupportAssist Enterprise で行うことができます。使用しているシステム管理コンソールによって異なりますが、次の使用しているアダプタの1つまたは複数セットアップすることができます。

- ・ OpenManage Essentials アダプタ — OpenManage Essentials によって管理されているデバイスのインベントリを行うため。
- ・ System Center Operations Manager アダプタ — System Center Operations Manager によって管理されているデバイスのインベントリを行うため。

#### 関連参照文献

拡張機能、p. 189

## OpenManage Essentials アダプターの設定

#### 前提条件

- ・ 昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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](#)、p. 133」を参照してください。
- ・ アダプタを設定するシステムでは、OpenManage Essentials バージョン 2.3 を実行している必要があります。
- ・ OpenManage Essentials を実行するシステムの管理者権限を持っている必要があります。

- ・ アダプターによってインベントリが実行されるデバイスの認証情報が含まれる、アカウント認証情報および認定資格プロフィールを作成する必要があります。「[アカウントの資格情報の追加](#)、p. 87」および「[資格情報プロファイルの作成](#)、p. 90」を参照してください。

#### このタスクについて

OME アダプターを設定すると、OpenManage Essentials によって管理されているデバイスのインベントリを行うことができます。設定中、SupportAssist Enterprise によって、OpenManage Essentials が実行されているシステムにアダプターがインストールされ、デバイスのインベントリが行われます。

- ① **メモ:** 同じサーバに **SupportAssist Enterprise** と **OpenManage Essentials** をインストールしている場合は、同じサーバにアダプターもセットアップして、**OpenManage Essentials** が管理するデバイスを追加する必要があります。
- ① **メモ:** **SupportAssist for OpenManage Essentials** から **SupportAssist Enterprise** にアップグレードした場合は、**OpenManage Essentials** アダプターは自動的に設定され、デバイスは **SupportAssist Enterprise** でインベントリを実行されません。
- ① **メモ:** **OpenManage Essentials** アダプターは、**SupportAssist Enterprise** によってサポートされているデバイスのインベントリのみを行います。サポートされているデバイスのリストについては、<https://www.Dell.com/ServiceabilityTools> の『**SupportAssist Enterprise version 1.1 Support Matrix**』（**SupportAssist Enterprise** バージョン 1.1 サポート マトリックス）を参照してください。

#### 手順

1. **拡張** をポイントして、**アダプターの管理** をクリックします。  
アダプター ページが表示されます。
2. **アダプターをセットアップ** をクリックします。  
アダプターのセットアップ ウィンドウが表示されます。

図 18. アダプターのセットアップ ウィンドウ

3. アダプタータイプ リストから、**OpenManage Essentials** を選択します。
4. 次の手順を実行します。
  - a. OpenManage Essentials がインストールされているサーバのホスト名または IP アドレスを入力します。
  - b. 必要に応じて、適切なフィールドにアダプターの名前を入力します。  
入力した名前は SupportAssist Enterprise でアダプターを表す際に使用されます。名前を入力しなかった場合は、入力したホスト名または IP アドレスがアダプターを表す際に使用されます。
  - c. 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。
5. デバイスインベントリのアップデート リストから、アダプターを介してデバイスのインベントリのための希望の頻度を選択します。
6. 認定資格プロフィール リストから、アダプターによってインベントリが実行されるデバイスタイプの、アカウント認証情報が含まれる認定資格プロフィールを選択します。
7. **OK** をクリックします。  
SupportAssist Enterprise で、OpenManage Essentials によって管理されているデバイスのインベントリが行われます。

Adapters		Remote Collectors			
Name	Type	Assigned Devices	Version	Status	
AD1 100.96.20.124	OpenManage Essentials	5	1.0	Assigning Profiles 0 of 485 In Progress	

図 19. アダプタ ページ

**メモ:** アダプタが正常に追加されない場合は、アダプタをいったん削除してから再セットアップしなければならない場合があります。

#### 次の手順

選択した認定資格プロフィールにインベントリを実行するデバイスの正しい認証情報が含まれる場合、そのデバイスは **デフォルト** グループに追加されます。資格情報が正しくないか使用できないデバイスは、**ステージング** グループに移されます。

**メモ:** デフォルトでは、アダプタを介して正常に追加されたデバイスで監視が有効になります。

**メモ:** SupportAssist Enterprise の自動サポート機能は、ステージンググループに配置されているデバイスには使用できません。

ステージンググループに配置するデバイスを追加するには、正しい認証情報が含まれる認定資格プロフィールを割り当てるか、各デバイスの認証情報を個別に入力します。

**メモ:** EqualLogic デバイスでは、EqualLogic グループのみがアダプタを介して追加されます。EqualLogic メンバは、アダプタを介して追加されません。

#### 関連参照文献

アダプタ、p. 190

アダプタのセットアップ ( OpenManage Essentials )、p. 191

## Microsoft System Center Operations Manager アダプターの設定

#### 前提条件

- 昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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](#)、p. 133」を参照してください。
- アダプタを設定するシステムまたは仮想マシンで、以下のいずれかを実行している必要があります。
  - Microsoft System Center Operations Manager 2012 R2
  - Microsoft System Center Operations Manager 2012 SP1
  - Microsoft System Center Operations Manager 2016
- Microsoft System Center Operations Manager および System Center Essentials 向け Dell Server Management Pack Suite バージョン 6.2 または 6.3 がシステムにインストールされている必要があります。必要な管理パックの詳細については、「[Operations Manager で管理されているデバイスのインベントリを実行する管理パック](#)、p. 75」を参照してください。
- System Center Operations Manager を実行しているシステムまたは仮想マシンの管理者権限が必要です
- アダプターによってインベントリが実行されるデバイスの認証情報が含まれる、アカウント認証情報および認定資格プロフィールを作成している必要があります。「[アカウントの資格情報の追加](#)、p. 87」および「[資格情報プロファイルの作成](#)、p. 90」を参照してください。

#### このタスクについて

System Center Operations Manager アダプタを設定すると、System Center Operations Manager によって管理されているデバイスのインベントリを行うことができます。設定中、SupportAssist Enterprise によって、Operations Manager が実行されているシステムにアダプタがインストールされ、デバイスのインベントリが行われます。

**メモ:** SupportAssist for Microsoft System Center Operations Manager から SupportAssist Enterprise にアップグレードした場合、System Center Operations Manager アダプタは自動的にセットアップされ、デバイスは SupportAssist Enterprise でインベントリを実行されます。

**メモ:** System Center Operations Manager アダプタは、SupportAssist Enterprise によってサポートされている Dell PowerEdge servers、iDRAC、および OEM デバイスのインベントリのみを行います。サポートされている PowerEdge サーバーのリストについては、<https://www.Dell.com/ServiceabilityTools> の『SupportAssist Enterprise version 1.1 Support Matrix』( SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 サポート マトリックス ) を参照してください。

## 手順

1. **拡張** をポイントして、**アダプタの管理** をクリックします。  
アダプタ ページが表示されます。
2. **アダプターをセットアップ** をクリックします。  
アダプターのセットアップ ウィンドウが表示されます。

Set Up Adapter

Adapter type: System Center Operations Manager

Name (optional)  
Name

Establish a remote connection with the management group

Enter details of the System Center Operations Manager management group

Hostname / IP address  
Hostname / IP address

User name  
User name

Password  
Password

Credential profile  
Select

Update device inventory  
Every 12 hours

Note: A credential profile is required for adding devices that will be inventoried by the adapter.

OK Cancel

図 20. アダプタのセットアップ ウィンドウ

3. アダプタタイプ リストで、**System Center Operations Manager** を選択します。
4. 必要に応じて、適切なフィールドにアダプターの名前を入力します。  
入力した名前は SupportAssist Enterprise でアダプターを表す際に使用されます。名前を入力しなかった場合は、入力したホスト名または IP アドレスがアダプタを表す際に使用されます。
5. 管理グループにアダプタを設定する場合は、次の手順を実行します。
  - a. 管理グループのホスト名または IP アドレスを入力します。
  - b. 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。
6. リモートコンソール (RC) でアダプタを設定する場合は、**管理グループとのリモート接続を確立します** を選択して、以下の操作を実行します。
  - a. 管理グループのホスト名または IP アドレスを入力します。
  - b. 該当するフィールドにユーザー名とパスワードを入力します。
  - c. リモートコンソールのホスト名または IP アドレスを入力します。
  - d. 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。
7. **認定資格プロフィール** リストから、アダプタによってインベントリが実行されるデバイスの資格情報が含まれる認定資格プロフィールを選択します。
8. **デバイスインベントリのアップデート** リストから、アダプターを介してデバイスのインベントリのための希望の頻度を選択します。
9. **OK** をクリックします。  
SupportAssist Enterprise で、System Center Operations Manager によって管理されているデバイスのインベントリが行われません。

**メモ:** アダプタが正常に追加されない場合は、アダプタをいったん削除してから再セットアップしなければならない場合があります。

#### 次の手順

選択した認定資格プロフィールにインベントリを実行するデバイスの正しい認証情報が含まれる場合、そのデバイスはデフォルトグループに追加されます。資格情報が正しくないか使用できないデバイスは、ステージンググループに移されます。

**メモ:** デフォルトでは、アダプタを介して正常に追加されたデバイスで監視が有効になります。

**メモ:** SupportAssist Enterprise の自動サポート機能は、ステージンググループに配置されているデバイスには使用できません。

ステージンググループに配置するデバイスを追加するには、正しい認証情報が含まれる認定資格プロフィールを割り当てるか、各デバイスの認証情報を個別に入力します。

#### 関連参照文献

アダプタ、p. 190

アダプタのセットアップ (Microsoft System Center Operations Manager)、p. 191

## Operations Manager で管理されているデバイスのインベントリを実行する管理パック

次の表に、System Center Operations Manager (SCOM) によって管理されているデバイスのインベントリを行うために、SupportAssist Enterprise で必要となる Dell EMC Server Management Pack Suite バージョン 6.3 または 7.0 を示します。

表 12. Operations Manager で管理されているデバイスのインベントリを実行する管理パック

管理対象のデバイス	監視機能	必要な管理パック
Dell EMC の x9xx 世代以降の PowerEdge サーバ	サーバおよびラック型ワークステーションのエージェントベース監視	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dell EMC Base Hardware Library</li><li>• Dell EMC Server Model</li><li>• Dell EMC Server Operations Library</li><li>• Dell EMC Server View Library</li><li>• Dell EMC Windows Server (拡張可能エディション)</li><li>• Dell EMC Common Operations Library</li><li>• Dell EMC Server およびラック型ワークステーションの監視 (ライセンス取得済み)</li></ul>
iDRAC	DRAC 監視	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dell EMC 機能監視 (オプション)</li><li>• Dell EMC Base Hardware Library</li><li>• Dell EMC Common Operations Library</li><li>• Dell EMC DRAC Model</li><li>• Dell EMC DRAC View</li><li>• Dell EMC DRAC Operations Library</li><li>• Dell EMC DRAC (SC2012 OM)</li></ul>

**メモ:** 必要な管理パックのインポートの情報に関しては、[www.dell.com/openmanagemanuals](http://www.dell.com/openmanagemanuals) の Microsoft System Center Operations Manager 向け Server Management Pack バージョンにある、『*Microsoft System Center Operations Manager および System Center Essentials 向け Dell EMC Server Management Pack Suite インストールガイド*』を参照してください。

# アダプタの概要ペインの表示

## 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「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。

## このタスクについて

アダプタの概要ペインには、アダプタの詳細情報が表示されます。たとえば、アダプタのタイプ、オペレーティングシステムのタイプ、管理対象デバイス、ステー징デバイス、バージョン、最後にインベントリを行った日時などです。

## 手順

1. **拡張** をポイントして、**アダプタの管理** をクリックします。  
アダプタ ページが表示されます。
2. アダプタを選択します。  
アダプタの概要ペインが表示されます。

## 関連参考文献

[アダプタ](#)、p. 190

[アダプタの概要ペイン](#)、p. 192

# アダプタによってインベントリが実行されるデバイスの表示

## 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「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。

## 手順

1. **デバイス** をポイントして、**デバイスの表示** 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** ペインでは、+ をクリックしてアダプタリストを展開してから、アダプタを選択します。  
アダプタによってインベントリが実行されるデバイスが表示されます。

## 関連参考文献

[アダプタ](#)、p. 190

# アダプタの同期

## 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「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。

## このタスクについて

デフォルトでは、アダプタは選択した内容に基づいて定期的な間隔でシステム管理コンソールからデバイスのインベントリを行います。必要に応じて、いつでもデバイスのインベントリを手動で開始することもできます。

## 手順

1. **拡張** をポイントして、**アダプタの管理** をクリックします。  
アダプタ ページが表示されます。
2. アダプタを選択します。  
アダプタの概要ペインが表示されます。
3. **今すぐ同期する** をクリックします。

## 関連参照文献

[アダプタ](#)、p. 190

# アダプタの編集

## 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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。

## このタスクについて

アダプタの詳細情報を編集して、以下の項目を更新することができます。

- ・ アダプタが設定されているサーバの資格情報
- ・ インベントリの頻度
- ・ 資格情報プロファイル
- ・ Name

## 手順

1. **拡張** をポイントして、**アダプタの管理** をクリックします。  
アダプタ ページが表示されます。
2. 編集するアダプタを選択し、**編集** をクリックします。  
アダプタの編集 ウィンドウが表示されます。
3. 必要に応じて名前、ユーザー名、およびパスワードを編集します。
4. 必要に応じてインベントリのアップデート頻度と資格情報プロファイルを変更します。
5. **アップデート** をクリックします。  
アダプタの詳細が更新されます。

## 関連参照文献

[アダプタ](#)、p. 190

# アダプタの削除

## 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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。

## このタスクについて

お好みに合わせて、SupportAssist Enterprise からアダプタを削除することができます。

## 手順

1. **拡張** をポイントして、**アダプタの管理** をクリックします。  
アダプタ ページが表示されます。
2. 削除するアダプタを選択し、**削除** をクリックします。  
アダプタの削除 ウィンドウが表示されます。
3. **はい** をクリックします。  
アダプタを削除すると以下が発生します。
  - ・ SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェースからアダプタが削除されます
  - ・ アダプタに関連付けられたデバイスが削除されます
  - ・ アダプタアプリケーションがセットアップされたサーバから、そのアプリケーションがアンインストールされます

## 関連参照文献

[アダプタ](#)、p. 190

# リモートコレクタ

リモートコレクタ — 指定された IP アドレスレンジ内にあるデバイスのシステム情報を収集およびアップロードする SupportAssist Enterprise のリモートインスタンスです。リモートコレクタは、SupportAssist Enterprise がシステム情報を収集してリモートサーバにアップロードする際の負荷を分散できるようにします。任意のリモートサーバでリモートコレクタを設定できます。デバイスの合計数に応じて、複数のリモートコレクタを設定できます。

リモートコレクタにより収集されたシステム情報がリモートサーバに保存され、リモートサーバからデルに直接アップロードされます。

**メモ:** 単一のリモートコレクタにより、最大 3,500 のデバイスからシステム情報を収集してデルにアップロードできます。

**メモ:** リモートコレクタ (SupportAssist Enterprise のリモートインスタンス) は、デバイスからシステム情報を収集およびアップロードすることのみができます。リモートコレクタにデバイスを追加することはできません。

## 関連参考文献

拡張機能、p. 189

## リモートコレクタのセットアップの最小要件

次の項では、SupportAssist Enterprise でリモートコレクタをセットアップするためのハードウェアおよびネットワークの最小要件を説明します。

### ハードウェア要件

次の表には、リモートコレクタが設定されているサーバのハードウェア最小要件の概要について記載されています。

表 13. ハードウェア要件

要件	プロセッサ	インストールされているメモリ (RAM)	ハードドライブ (空きスペース)
単一デバイスからシステム情報を収集する場合	1 コア	4 GB	1 GB
最大 20 のデバイスからシステム情報を収集する場合	2 コア	4 GB	4 GB
最大 100 デバイスからシステム情報を収集する場合	4 コア	8 GB	12 GB
最大 300 デバイスからシステム情報を収集する場合	4 コア	8 GB	32 GB
最大 1000 デバイスからシステム情報を収集する場合	8 コア	8 GB	60 GB
最大 3500 デバイスからシステム情報を収集する場合	8 コア	16 GB	90 GB

### ネットワーク要件

リモートコレクタが設定されているサーバのネットワーク要件は次のとおりです。

- インターネット接続 — 標準 1GbE 以上のネットワーク。
- リモートコレクタが設定されているサーバは、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。
- リモートコレクタが以下の接続先に接続できること。
  - <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ファイルアップロードサーバです。

次の表に、デバイスからシステム情報を収集するためのネットワーク帯域幅の要件を示します。

表 14. ネットワーク帯域幅の要件

要件	最小 LAN 帯域幅*	最小 WAN 帯域幅**
単一デバイスからシステム情報を収集する場合	10 Mbps	5 Mbps
最大 20 デバイスからシステム情報を収集する場合	0.5 Gbps	10 Mbps
最大 100 デバイスからシステム情報を収集する場合	0.5 Gbps	10 Mbps
最大 300 デバイスからシステム情報を収集する場合	0.5 Gbps	10 Mbps
最大 1000 デバイスからシステム情報を収集する場合	1 Gbps	20 Mbps
最大 3500 デバイスからシステム情報を収集する場合	1 Gbps	20 Mbps

\* 単一サイト内のデバイスからシステム情報を収集するために必要なネットワーク帯域幅。

\* 複数のサイトに分散されているデバイスからシステム情報を収集するために必要なネットワーク帯域幅。

次の表に、リモートコレクタが設定されているサーバで開く必要があるポートの一覧を示します。

表 15. リモートコレクタが設定されているサーバ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 (WMI) 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
162	入力	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 16. 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デバイスからシステム情報を収集します
	135	Linux Windows オペレーティングシステムを実行しているデバイスからシステム情報を収集します

表 16. リモートデバイス上のネットワークポート要件 ( 続き )

デバイスタイプ	ポート	使用状況
	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
EqualLogic	22	システム情報を収集します
PowerVault	2463	システム情報を収集します
Compellent	443	システム情報を収集します
Fluid File System ( FluidFS )	22 および 44421	システム情報を収集します
ネットワーク	22	システム情報を収集します
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
ソフトウェア	22	VMware 用の HIT Kit を実行しているデバイスを追加し、システム情報を収集するためのポート
	443	VMware vCenter を実行しているデバイスを追加し、システム情報を収集するためのポート
	135	SCVMM を実行しているデバイスを追加し、システム情報を収集するためのポート
	135	SAN HQ を実行しているデバイスを追加し、システム情報を収集するためのポート
ソリューション	443	Web スケールコンバージドアプライアンスを追加し、システム情報を収集するためのポート

## リモートコレクタの設定

### 前提条件

- 昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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。
- リモートコレクタは、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバーからアクセス可能なサーバにのみセットアップできます。
- ポート 5700 は、SupportAssist Enterprise が実行されているサーバとリモートコレクタを設定するサーバの両方で開く必要があります。
- 収集したシステム情報をデルにアップロードするため、リモートシステムにインターネット接続が必要です。
- リモートシステムは、リモートコレクタをセットアップするための最小要件を満たしている必要があります。「[リモートコレクタのセットアップの最小要件](#)」を参照してください。

### このタスクについて

リモートコレクタを設定すると、SupportAssist Enterprise がシステム情報を収集してリモートサーバーにアップロードする際のワークロードを分散できるようになります。セットアップ中に SupportAssist Enterprise によってリモートコレクタがリモートサーバにインストールされます。

### 手順

- 拡張** をポイントして、**リモートコレクタの管理** をクリックします。  
リモートコレクタ ページが表示されます。
- リモートコレクタのセットアップ** をクリックします。  
リモートコレクタのセットアップ ウィンドウが表示されます。

Set Up Remote Collector ? x

---

The Remote Collector distributes to a remote system, the task of collecting and uploading system information from devices within specific IP address ranges. During the setup, SupportAssist Enterprise will install the Remote Collector on the remote system.

Note: Set up of the Remote Collector may take several minutes to complete depending on your network bandwidth.

Enter details of the remote system.

Hostname / IP address <input type="text" value="Hostname / IP address"/>	Name (optional) <input type="text" value="Name"/>
User name <input type="text" value="User name"/>	Password <input type="text" value="Password"/>

---

Enter the IP address ranges to associate with the Remote Collector.

IP address / range i

.  .  .

+ Add IP address range

The remote system connects to the internet through a proxy server

---

**図 21. リモートコレクタのセットアップウィンドウ**

3. セットアップするリモートコレクタのサーバのホスト名または IP アドレスを入力します。
4. 必要に応じて、適切なフィールドにリモートコレクタの名前を入力します。
5. 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。
6. リモートコレクタと関連付けるデバイスの IP アドレスまたは IP アドレスの範囲を入力します。複数の IP アドレスレンジを追加するには、**アドレス範囲の追加**をクリックし、次にデバイスの IP アドレスレンジを入力します。

IP アドレスの範囲は、以下のいずれかの形式で追加できます。

i **メモ:** 入力した IP アドレスレンジが互いに重ならないようにします。

- ・ 193.109.112.99
- ・ 193.109.112.\*
- ・ 193.104.20-40.\*
- ・ 192.168.\*.\*
- ・ 192.168.2-51.3-91
- ・ 193.109.112.45-99

i **メモ:** 最大 5 つの異なる IP アドレスレンジを入力できます。

7. リモートサーバーがプロキシサーバー経由でインターネットに接続している場合は、リモートサーバーは**プロキシサーバー経由でインターネットに接続しています** オプションを選択して、次の操作を行います。
  - a. プロキシサーバーのホスト名または IP アドレスおよびポート番号を該当するフィールドに入力します。
  - b. プロキシサーバーへの接続にユーザー名とパスワードが必要な場合は、**プロキシには認証が必要です**を選択して、適切なフィールドにユーザー名とパスワードを入力します。
  - c. **プロキシ除外リスト** ボックスには、リモートコレクタがプロキシサーバーを経由せずに直接通信する必要があるデバイスの IP アドレスレンジを入力します。https プロトコルで通信するデバイスの IP アドレスは、プロキシ除外リストに含める必要があります。https プロトコルで通信するデバイスには、iDRAC、Compellent ストレージアレイ、VMware ESX および ESXi、Web スケールハイパー統合型アプライアンス (XC シリーズ) があります。

i **メモ:** セミコロン区切りの値として、1 つ以上の IP アドレスの範囲を入力できます。例 : 10.49.\*.\* ; 10.49.18.\* ; \*.\*.100.10

次の形式で IP アドレス範囲を入力できます。

- ・ 10.49.\*.\*
- ・ 10.49.18.\*
- ・ \*.\*.100.10
- ・ \*.\*.\*.10

- ・ \*.10.12.100
- ・ 10.\*.\*.\*

次の IP アドレスレンジの形式はサポートされません。

- ・ 10.\*.\*.49
- ・ 10.\*.49.\*
- ・ 10.49.\*.10

#### 8. **OK** をクリックします。

リモートコレクタ ( SupportAssist Enterprise のリモートインスタンス ) がリモートサーバにインストールされセットアップされています。

**メモ:** リモートコレクタが正常に追加されていない場合は、リモートコレクタを削除して再セットアップする必要があります。

#### 関連参照文献

[リモートコレクタ](#)、p. 193

[リモートコレクタのセットアップ](#)、p. 194

## リモートコレクタに関連付けられているデバイスについての収集データを表示する

#### このタスクについて

リモートコレクタによって実行された収集結果を表示するには、手動でコレクションファイルにアクセスする必要があります。

#### 手順

1. リモートコレクタが設定されているサーバにログインします。
2. X:\bin\Collections\**<適切な収集 ID フォルダ>**\Results\html フォルダに移動します。ここで X は、リモートコレクタがインストールされているドライブです。
3. 適切な収集の .zip ファイルを解凍してから、index.html ファイルをダブルクリックします。

**メモ:** 英語版以外のオペレーティングシステムを実行しているデバイスからの収集の場合は、設定ビューアで特定の属性が期待どおりに表示されない場合があります。

ウェブブラウザウィンドウに **設定ビューア** が開きます。

#### 関連参照文献

[リモートコレクタ](#)、p. 193

## リモートコレクタの概要ペインの表示

#### 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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。

#### このタスクについて

リモートコレクタの概要 ペインには、リモートコレクタの詳細情報が表示されます。たとえば、リモートコレクタの名前、IP アドレス、接続ステータス、データ収集範囲、接続されているデバイスの詳細情報などです。

#### 手順

1. **拡張** をポイントして、**リモートコレクタの管理** をクリックします。  
リモートコレクタ ページが表示されます。
2. リモートコレクタ を選択します。  
リモートコレクタの概要 ペインが表示されます。

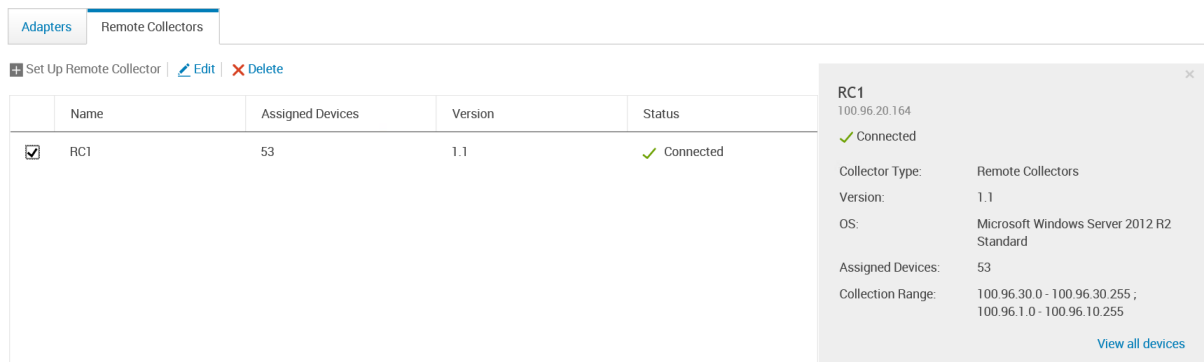


図 22. リモートコレクタの概要ペイン

#### 関連参考文献

リモートコレクタ、p. 193

リモートコレクタの概要ペイン、p. 195

## リモートコレクタに関連付けられたデバイスの表示

#### 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「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。

#### 手順

1. **拡張** をポイントして、**リモートコレクタの管理** をクリックします。  
リモートコレクタ ページが表示されます。
2. リモートコレクタ を選択します。  
リモートコレクタの概要 ペインが表示されます。

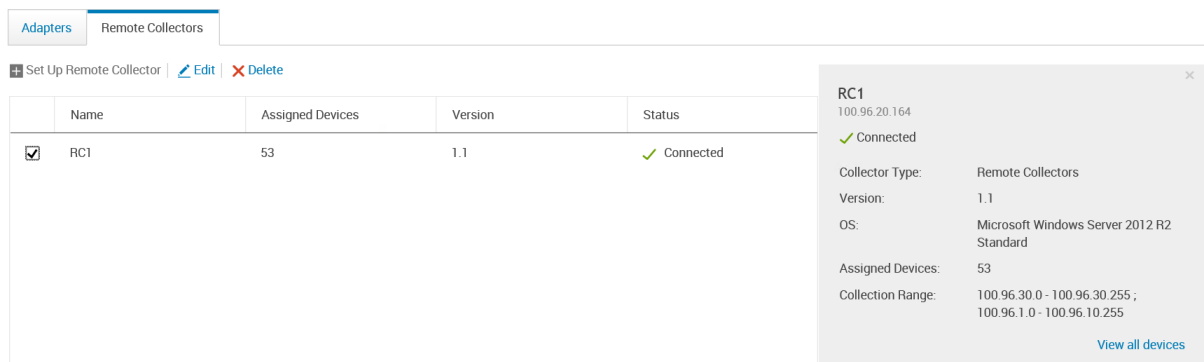


図 23. リモートコレクタの概要ペイン

3. **すべてのデバイスの表示** をクリックします。  
リモートコレクタに関連付けられているデバイスが **デバイス** ページに表示されます。

#### 関連参考文献

リモートコレクタ、p. 193

## リモートコレクタの編集

#### 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「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。

### このタスクについて

リモートコレクタの名前、IP アドレスの範囲、ユーザー名、およびパスワードをお好みに合わせて編集できます。

### 手順

1. **拡張** をポイントして、**リモートコレクタの管理** をクリックします。  
リモートコレクタ ページが表示されます。
2. 編集するリモートコレクタを選択し、**編集** をクリックします。  
リモートコレクタの**編集** ウィンドウが表示されます。
3. 必要に応じて名前、IP アドレスの範囲、ユーザー名、パスワード、プロキシの詳細、およびプロキシ除外リストを編集します。
4. **アップデート** をクリックします。

### 関連参照文献

[リモートコレクタ](#)、p. 193


## リモートコレクタの削除

### 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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。

### このタスクについて

お好みに合わせて、SupportAssist Enterprise からリモートコレクタを削除することができます。

 **注意:** リモートコレクタを削除すると、リモートシステム上に保存されたすべての収集も削除されます。

### 手順

1. **拡張** をポイントして、**リモートコレクタの管理** をクリックします。  
リモートコレクタ ページが表示されます。
2. 削除するリモートコレクタを選択し、**削除** をクリックします。  
リモートコレクタの**削除** ウィンドウが表示されます。
3. **リモートコレクタの削除** をクリックします。  
リモートコレクタが SupportAssist Enterprise から削除され、リモートコレクタアプリケーションがリモートシステムからアンインストールされます。これで、リモートコレクタに関連付けられていたすべてのデバイスのシステム情報の収集とアップロードが、SupportAssist Enterprise を実行しているサーバに関連付けられました。

### 関連参照文献

[リモートコレクタ](#)、p. 193

## デバイス資格情報の管理

SupportAssist Enterprise は、デバイスを追加しシステム情報を収集するために、デバイスの資格情報を必要とします。

次の方法のいずれかを使用して、デバイスに資格情報を入力または割り当てることができます。

- ・ 単一デバイスの追加または複数デバイスのインポート中
- ・ **デバイス資格情報の編集** オプションを使用して
- ・ 資格情報プロファイルの割り当てにより

### トピック：

- ・ [デバイス資格情報の編集](#)
- ・ [アカウント資格情報](#)
- ・ [資格情報プロファイル](#)

## デバイス資格情報の編集

**認証情報の編集** オプションで、デバイスの認証情報をアップデートできます。会社のセキュリティポリシー、またはその他の理由のために、デバイスの資格情報が変更された場合は、デバイスの資格情報が SupportAssist Enterprise でアップデートされていることを確認する必要があります。

### 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise のユーザーグループ](#)、p. 131」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](#)、p. 133」を参照してください。

### 手順

1. **デバイス** をポイントして、**デバイスの表示** 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。

Devices

Search by Name / IP Address Search term

Collection purpose Select

Assign Credential Profile Select Refresh

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge T710

Tasks Select Task

Status  Connected

Display Name Server 1

Hostname / IP Address 100.96.20.210

Service Tag HKNK82S

Device Type Server / Hypervisor

Model PowerEdge T710

Operating System VMware ESXi 5.5.0 build-2652839

Monitoring  Enable  Disable

Revalidate

Collections No Collections

Next Scheduled Collection Friday, Jun 9, 2017

図 24. 認証情報の編集オプション

- 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応じて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) の資格情報を入力または編集する必要はありません。ローカルシステムの場合は、資格情報の編集ウィンドウには、ユーザー名またはパスワードは表示されません。
- 必要に応じて、デバイスの資格情報を編集します。
- 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。

## アカウント資格情報

アカウント資格情報は、特定のデバイスタイプの資格情報で構成されます。アカウントの資格情報は、SupportAssist Enterprise がデバイスに接続し、システム情報を収集する際に使用されます。環境内のデバイスタイプの数に応じて、アカウント資格情報を1つ、または複数作成する必要があります。

### 関連参考文献

アカウントの資格情報の管理、p. 184

### 関連タスク

アカウントの資格情報の追加、p. 87

アカウント資格情報の編集、p. 88

アカウントの資格情報の削除、p. 89

# アカウントの資格情報の追加

## 前提条件

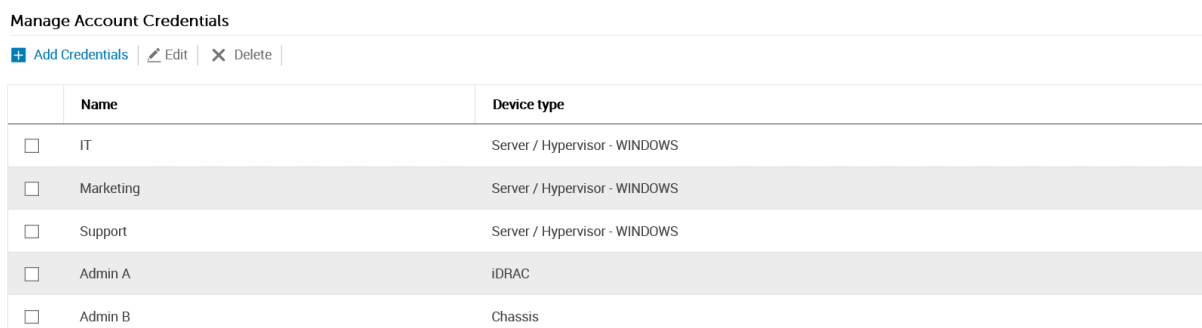
昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与」を参照してください。

## このタスクについて

デバイスに適用できる認定資格プロフィールを作成するために、アカウントの認証情報が必要です。必要に応じて、お使いの環境の各デバイスタイプ用にアカウントの資格情報を作成することができます。

## 手順

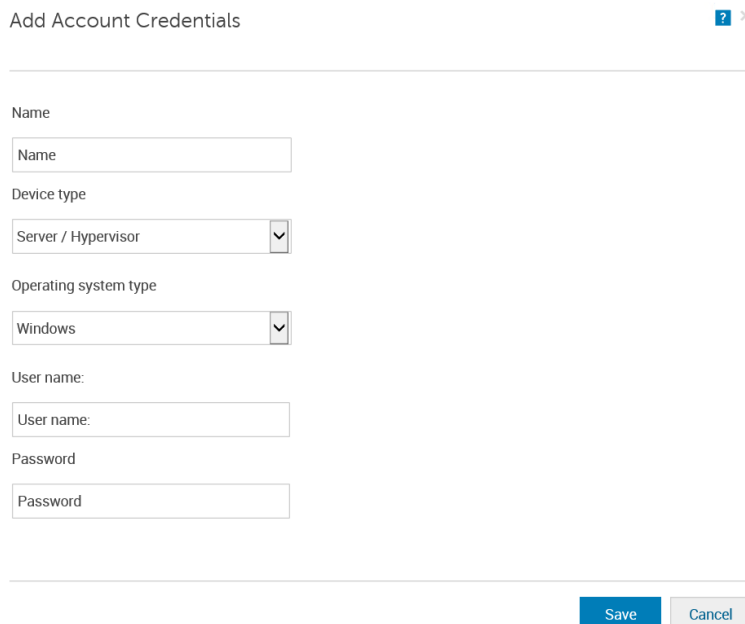
1. デバイス > 認証情報の管理 の順にポイントし、**アカウント認証情報** をクリックします。  
アカウントの資格情報の管理 ページが表示されます。



	Name	Device type
<input type="checkbox"/>	IT	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Marketing	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Support	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Admin A	iDRAC
<input type="checkbox"/>	Admin B	Chassis

図 25. アカウントの資格情報の管理ページ

2. **資格情報の追加** をクリックします。  
アカウントの資格情報の追加 ウィンドウが表示されます。



Add Account Credentials

Name

Name

Device type

Server / Hypervisor

Operating system type

Windows

User name:

User name:

Password

Password

Save Cancel

図 26. アカウントの資格情報の追加ウィンドウ

3. **名前** ボックスに、アカウントの資格情報の一意の名前を入力します。
4. **デバイスタイプ** リストから、デバイスのタイプを選択します。
5. 選択したデバイスタイプの資格情報を入力します。
  - ・ サーバ/ハイパーバイザー デバイスを選択した場合は、**オペレーティングシステムタイプ** リストでオペレーティングシステムを選択し、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ます。

- ・ シャーシ、**Fluid File System ( FluidFS )**、**iDRAC**、または **Storage Center ( SC ) /Compellent** の各デバイスを選択した場合は、適切な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ます。
- ・ ソフトウェアでは、ソフトウェア タイプ リストからソフトウェアのタイプを選択し、適切なフィールドにユーザー名とパスワードを入力します。
- ・ ソリューション デバイスを選択した場合は、適切なフィールドにデバイスのユーザー名およびパスワードを入力します。
- ・ ネットワーキングデバイスを選択した場合は、適切なフィールドにユーザー名、パスワード、およびコミュニティー文字列を入力し、デバイスのパスワードを有効にします。

**メモ:** コミュニティー文字列は次のネットワーク デバイスにのみ必要です。

- PowerConnect ファミリー 28xx および X シリーズ
- Cisco
- ワイヤレス コントローラー

**メモ:** 有効なパスワードは、ネットワークデバイスに有効なパスワードが設定されている場合にのみ必要です。

- ・ **Peer Storage ( PS ) /EqualLogic** デバイスを選択した場合は、適切なフィールドにデバイスのユーザー名、パスワード、およびコミュニティー文字列を入力します。

**メモ:** 資格情報は、PowerVault デバイスには必要ありません。

6. **保存** をクリックします。  
アカウントの資格情報が **アカウントの資格情報の管理** ページに表示されます。

## 関連概念

[アカウント資格情報](#)、p. 86

## 関連参照文献

[アカウントの資格情報の管理](#)、p. 184

[アカウント資格情報の追加](#)、p. 184

# アカウント資格情報の編集

## 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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。

## このタスクについて

必要に応じてアカウント資格情報を編集できます。たとえば、関連するデバイスタイプの資格情報に変更があった場合は、アカウント資格情報を編集する必要があります。

## 手順

1. **デバイス > 認証情報の管理** の順にポイントし、**アカウント認証情報** をクリックします。  
**アカウントの資格情報の管理** ページが表示されます。

Manage Account Credentials

[Add Credentials](#) | [Edit](#) | [Delete](#)

	Name	Device type
<input type="checkbox"/>	IT	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Marketing	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Support	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Admin A	iDRAC
<input type="checkbox"/>	Admin B	Chassis

図 27. アカウントの資格情報の管理ページ

2. 編集するアカウント資格情報を選択し、**編集** をクリックします。  
**アカウントの資格情報の編集** ウィンドウが表示されます。

3. 必要に応じて資格情報を更新します。

**メモ:** アカウント資格情報の名前の編集は、アカウント資格情報がデバイスに割り当てられていない場合にのみ可能です。

4. アップデート をクリックします。

アカウント資格情報が更新されます。アカウント資格情報が割り当てられているデバイスが再検証されます。

#### 関連概念

[アカウント資格情報](#)、p. 86

#### 関連参照文献

[アカウントの資格情報の管理](#)、p. 184

[アカウントの資格情報の編集](#)、p. 185

## アカウントの資格情報の削除

#### 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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。

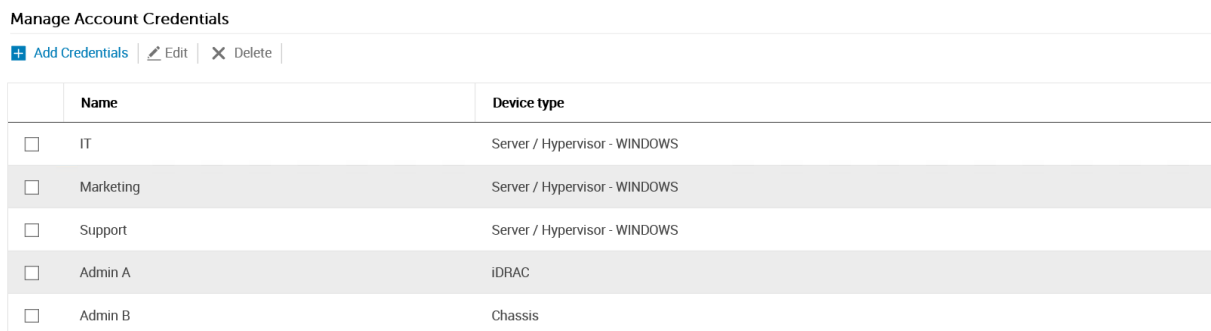
#### このタスクについて

お好みに合わせてアカウント資格情報を削除することができます。

**メモ:** アカウント資格情報がデバイスに割り当てられている場合は、アカウント資格情報を削除することはできません。

#### 手順

1. デバイス > [認証情報の管理](#) の順にポイントし、[アカウント認証情報](#) をクリックします。  
アカウントの資格情報の管理 ページが表示されます。



The screenshot shows the 'Manage Account Credentials' interface. At the top, there are buttons for 'Add Credentials', 'Edit', and 'Delete'. Below is a table with two columns: 'Name' and 'Device type'. Each row has a checkbox in the first column.

	Name	Device type
<input type="checkbox"/>	IT	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Marketing	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Support	Server / Hypervisor - WINDOWS
<input type="checkbox"/>	Admin A	iDRAC
<input type="checkbox"/>	Admin B	Chassis

図 28. アカウントの資格情報の管理ページ

2. 削除するアカウント資格情報を選択し、**削除** をクリックします。  
アカウント資格情報の削除 ウィンドウが表示されます。
3. **はい** をクリックします。

#### 関連概念

[アカウント資格情報](#)、p. 86

#### 関連参照文献

[アカウントの資格情報の管理](#)、p. 184

# 資格情報プロフィール

資格情報プロフィールは、さまざまなデバイスタイプのアカウント資格情報のコレクションです。資格情報プロフィールを使用することで、各デバイスの資格情報を手動で入力する代わりに、デバイスに資格情報のセットを適用することができます。

## 関連参照文献

[資格情報プロフィールの管理](#)、p. 186

## 関連タスク

[資格情報プロフィールの作成](#)、p. 90

[資格情報プロフィールの割り当て](#)、p. 91

[資格情報プロフィールの編集](#)、p. 92

[資格情報プロフィールの削除](#)、p. 93

# 資格情報プロフィールの作成

## 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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。

## このタスクについて

資格情報プロフィールの作成により、デバイスに資格情報を割り当てることができます。

## 手順

1. デバイス > [資格情報の管理](#) の順にポイントし、[資格情報プロフィール](#) をクリックします。  
[資格情報プロフィールの管理](#) ページが表示されます。

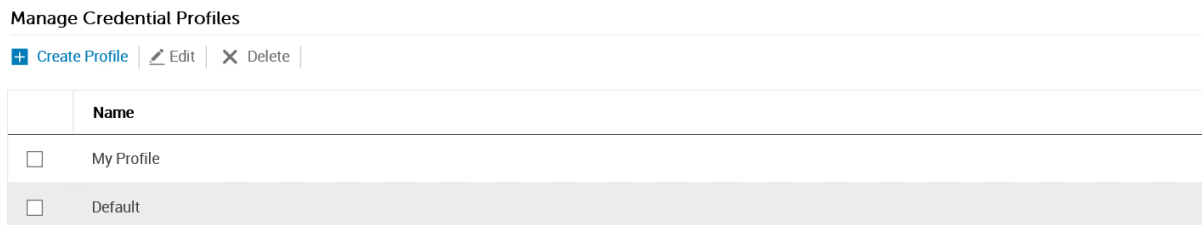


図 29. 資格情報プロフィールの管理 ウィンドウ

2. [プロフィールの作成](#) をクリックします。  
[資格情報プロフィールの作成](#) ウィンドウが表示されます。

Create Credential Profile ? x

Select the account credentials to include in this profile.

Name

Include	Device type	Account Credentials
<input type="checkbox"/>	Chassis	Select <span>▼</span>
<input type="checkbox"/>	Fluid File System (Fluid FS)	Not available
<input type="checkbox"/>	iDRAC	Select <span>▼</span>
<input type="checkbox"/>	Networking	Not available
<input type="checkbox"/>	PeerStorage(PS) / Equallogic	Not available
<input type="checkbox"/>	PowerVault	Not applicable
+ Server / Hypervisor		
+ Software		
+ Solution		
<input type="checkbox"/>	Storage Center (SC) / Compellent	Not available

[Add account credentials](#)

Save Cancel

図 30. 資格情報プロファイルの作成 ウィンドウ

- 名前 ボックスに、資格情報プロファイルの一意の名前を入力します。
- プロファイルに含めるデバイスタイプを選択します。  
サーバ/ハイパーバイザ、ソフトウェア、およびソリューションでは、+をクリックしてデバイスタイプのリストを展開します。  
アカウント資格情報 リストが選択できます。
- アカウントの資格情報 リストから、デバイスタイプに割り当てるアカウント資格情報を選択します。  
**メモ:** デバイスタイプ用にアカウント資格情報を作成していない場合は、アカウントの資格情報には使用不可と表示されます。資格情報アカウントを作成するには、新しいアカウントの追加 をクリックします。アカウント資格情報の作成に関する詳細については、「[アカウントの資格情報の追加](#)」を参照してください。
- 資格情報プロファイルに含める各デバイスタイプのために、手順4および5を繰り返します。
- 保存 をクリックします。  
資格情報プロファイルが [資格情報プロファイルの管理](#) ページに表示されます。

#### 関連概念

[資格情報プロファイル](#)、p. 90

#### 関連参照文献

[資格情報プロファイルの管理](#)、p. 186

[資格情報プロファイルの追加](#)、p. 187

## 資格情報プロファイルの割り当て

#### 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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。

## 手順

1. **デバイス** をポイントして、**デバイスの表示** をクリックします。  
デバイス ページが表示されます。
2. **資格情報プロファイルの割り当て** リストから1つまたは複数のデバイスを選択し、**資格情報プロファイル** を選択します。  
資格情報プロファイルが選択したデバイスに割り当てられます。資格情報プロファイルが割り当てられているデバイスが再検証されます。

## 関連概念

[資格情報プロファイル](#)、p. 90

## 関連参照文献

[資格情報プロファイルの管理](#)、p. 186

# 資格情報プロファイルの編集

## 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[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。

## このタスクについて

必要に応じて、プロファイルの資格情報を更新できます。たとえば、資格情報プロファイルを編集して、新しいアカウントの資格情報を追加したり、デバイスタイプのアカウント資格情報を変更したりすることができます。

## 手順

1. **デバイス > 資格情報の管理** の順にポイントし、**資格情報プロファイル** をクリックします。  
**資格情報プロファイルの管理** ページが表示されます。

### Manage Credential Profiles

[+](#) Create Profile | [✎](#) Edit | [✕](#) Delete

	Name
<input type="checkbox"/>	My Profile
<input type="checkbox"/>	Default

図 31. 資格情報プロファイルの管理 ウィンドウ

2. 編集する資格情報プロファイルを選択し、**編集** をクリックします。  
**資格情報プロファイルの編集** ウィンドウが表示されます。
3. アカウント資格情報を編集するデバイスタイプを選択します。  
**アカウント資格情報** リストが選択できます。
4. アカウントの**資格情報** リストから、デバイスタイプに割り当てるアカウント資格情報を選択します。
5. **アップデート** をクリックします。  
資格情報プロファイルが更新されます。資格情報プロファイルが割り当てられているデバイスが再検証されます。

## 関連概念

[資格情報プロファイル](#)、p. 90

## 関連参照文献

[資格情報プロファイルの管理](#)、p. 186

[資格情報プロファイルの編集](#)、p. 187

# 資格情報プロファイルの削除

## 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「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。

## このタスクについて

お好みに合わせて資格情報プロファイルを削除することができます。

**メモ:** 資格情報プロファイルがデバイスに割り当てられている場合は、資格情報プロファイルを削除できません。

## 手順

1. デバイス > 資格情報の管理 の順にポイントし、資格情報プロファイル をクリックします。  
資格情報プロファイルの管理 ページが表示されます。



図 32. 資格情報プロファイルの管理 ウィンドウ

2. 削除する資格情報プロファイルを選択し、削除 をクリックします。  
資格情報プロファイルの削除 ウィンドウが表示されます。
3. はい をクリックします。

## 関連概念

資格情報プロファイル、p. 90

## 関連参考文献

資格情報プロファイルの管理、p. 186

## SupportAssist Enterprise 機能の維持

一定期間にわたって会社の IT セットアップによって発生する変更により、SupportAssist Enterprise の設定またはアップデートが必要になることがあります。一定期間にわたって SupportAssist Enterprise 機能を維持するには、以下の対応が必要になる場合があります。

- ・ デバイスの監視を有効する。「[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。
- ・ 会社のセキュリティポリシーまたはその他の理由のためにデバイス資格情報が変更された場合は、デバイスの資格情報（ユーザー名とパスワード）を編集する。「[デバイス信用情報の編集](#)」または「[アカウント信用情報の編集](#)」を参照してください。
- ・ Dell OpenManage Server Administrator (OMSA) のような依存関係があるコンポーネントをインストールまたはアップグレードする。「[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 を設定する。「[SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定](#)」を参照してください。
- ・ 連絡先の詳細に変更がある場合は、プライマリとセカンダリ連絡先情報をアップデートする。「[連絡先情報の表示とアップデート](#)」を参照してください。
- ・ 該当する場合、SupportAssist Enterprise のプロキシサーバの設定をアップデートする。「[プロキシサーバの設定](#)」を参照してください。
- ・ 該当する場合、SupportAssist Enterprise の SMTP サーバ（メールサーバ）の設定をアップデートする。「[SMTP 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て SupportAssist Enterprise が依存関係のあるすべてのネットワークリソースに接続できることを確認する。「[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 の自動ケース作成機能を確認する。「[ケース作成機能のテスト](#)」を参照してください。
- ・ サーバのシステムイベントログをクリアする。「[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 をアップグレードまたはアップデートする。「[自動アップデート](#)」を参照してください。

SupportAssist Enterprise によるデバイスの監視を行わない場合またはその他の理由によりデバイスを削除することもあります。「[デバイスの削除](#)」を参照してください。

### トピック：

- ・ [デバイスの監視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](#)
- ・ [SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定](#)
- ・ [連絡先情報の表示とアップデート](#)
- ・ [プロキシサーバの設定](#)
- ・ [接続性テスト](#)
- ・ [ケース作成機能のテスト](#)
- ・ [システムイベントログ \(SEL\) のクリア](#)
- ・ [自動アップデート](#)
- ・ [デバイスの削除](#)
- ・ [ProSupport Plus 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](#)

## 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は、デバイス追加中でも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 ページからいつでもデバイスの監視の有効/無効を切り替えることができます。デバイスにハードウェア問題が発生した際に SupportAssist Enterprise が自動的にサポートケースを作成できるようにするには、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. デバイスをポイントして、**デバイスの表示** 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。

The screenshot shows the 'Devices' management page. At the top, there is a search bar with 'Name / IP Address' selected and a search term field. Below the search bar are action buttons: 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete'. A 'Collection purpose' dropdown is set to 'Select'. There is also an 'Assign Credential Profile' dropdown and a 'Refresh' button.

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

The right-hand side shows the 'PowerEdge T710' details. The 'Monitoring' section is highlighted with a red box, showing 'Enable' selected (radio button) and 'Disable' unselected. Other details include: Tasks (Select Task), Status (Connected), Display Name (Server 1), Hostname / IP Address (100.96.20.210), Service Tag (HKNK82S), Device Type (Server / Hypervisor), Model (PowerEdge T710), Operating System (VMware ESXi 5.5.0 build-2652839), Revalidate (Revalidate button), Collections (No Collections), Next Scheduled Collection (Friday, Jun 9, 2017), and a Duplicate button at the bottom.

図 33. 監視 オプションの有効化 / 無効化

**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 がデバイスを監視できるようにするには、デバイスの SNMP も設定する必要があります。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。

# 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

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「SupportAssist Enterprise のユーザーグループ」、p. 131」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」、p. 133」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列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 サーバー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の情報は、<https://www.Dell.com/ServiceabilityTools> の『SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix』 ( SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 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または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 ESXi
- Oracle Virtual Machine

## 手順

1. デバイスをポイントして、デバイスの表示をクリックします。  
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していない場合、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。

The screenshot shows the 'Devices' page in SupportAssist Enterprise. At the top, there is a search bar and a 'Search by' dropdown set to 'Name / IP Address'. Below this is a table of devices with columns for Name / IP Address, Model, Status, and a timestamp. The device 'RAC1' (PowerEdge M830) is selected. To the right, a detailed view for 'PowerEdge M830' is shown, including fields for Hostname / IP Address, Service Tag, Device Type, Model, Operating System, and Monitoring. A 'Tasks' list is visible, with 'Install / Upgrade OMSA' highlighted in red. Other tasks include 'Clear System Event Log', 'Check for Cases', 'Maintenance Mode', 'Dependencies', and 'Configure SNMP'. A 'Duplicate' button is at the bottom right of the detailed view.

Name / IP Address	Model	Status	Timestamp
CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/> RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

図 34. OMSA のインストール / アップグレード オプション

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。

## 関連参照文献

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、p. 141

# SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定

## 前提条件

昇格した権限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 のユーザーグループ、p. 131」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、p. 133」を参照してください。

## このタスクについて

SNMP を設定すると、デバイスのアラートの宛先が設定され、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転送されるようになります。デバイスの SNMP の設定が設定されていない場合は、デバイス ページのステータス列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 を自動的に設定できます。

**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またはハイパーバイザではサポートされません。

- Oracle Enterprise Linux
- VMware ESXi
- Oracle Virtual Machine

## 手順

1. デバイスをポイントして、デバイスの表示をクリックします。  
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。

The screenshot shows the 'Devices' management page. At the top, there is a search bar and a list of actions: 'Add Device', 'Start Collection', 'Edit Credentials', and 'Delete'. Below this is a table of devices with columns for Name / IP Address, Model, Status, and a timestamp. The 'RAC1' device (PowerEdge M830) is selected. To the right, a detailed view of the 'PowerEdge M830' device is shown, including tasks, status, display name, hostname/IP address, service tag, device type, model, operating system, monitoring options, revalidate button, collections, and next scheduled collection. A dropdown menu is open over the 'Tasks' section, with 'Configure SNMP' highlighted in red.

Name / IP Address	Model	Status	Timestamp
<input type="checkbox"/> CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/> RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/> RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/> PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/> PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/> Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

図 35. SNMP の設定オプション

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。

## 関連参考文献

SNMP の自動設定のサポート、p.142

# 連絡先情報の表示とアップデート

一次連絡先の詳細を更新することができ、また二次連絡先情報も提供できます。一次連絡先が使用できない場合、デルは二次連絡先を通して会社に連絡します。一次および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、両方に SupportAssist Enterprise の電子メールを送信します。

## 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise のユーザーグループ](#)、p.131」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](#)、p.133」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. 希望の連絡方法を選択します。
  - 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ーがプロキシサーバー経由でインターネットに接続されている場合は、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。プロキシサーバーの設定が変更されるたびに、プロキシサーバーの設定が SupportAssist Enterprise で更新されていることも確認する必要があります。

## 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーへの昇格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. **プロキシサーバーを使用する** 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. プロキシサーバーのホスト名または IP アドレスおよびポート番号を該当するフィールドに入力します。
  -  **メモ:** プロキシサーバー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 はプロキシサーバーに匿名のユーザーとして接続します。
4. プロキシサーバーへの接続にユーザー名とパスワードが必要な場合は、**認証が必要です** を選択して、適切なフィールドにユーザー名とパスワードを入力します。

5. **プロキシ除外リスト** ボックスには、SupportAssist Enterprise がプロキシ サーバーを経由せずに直接通信する必要があるデバイスの IP アドレスレンジを入力します。https プロトコルで通信するデバイスの IP アドレスは、プロキシ除外リストに含める必要があります。https プロトコルで通信するデバイスには、iDRAC、Compellent ストレージアレイ、VMware ESX および ESXi、Web スケールハイパー統合型アプライアンス (XC シリーズ) などがあります。

**メモ:** セミコロン区切りの値として、1つ以上の IP アドレスの範囲を入力できます。例: **10.49.\*.\* ; 10.49.18.\* ; \*.\*.100.10**

次の形式で IP アドレス範囲を入力できます。

- ・ 10.49.\*.\*
- ・ 10.49.18.\*
- ・ \*.\*.100.10
- ・ \*.\*.\*.10
- ・ \*.10.12.100
- ・ 10.\*.\*.\*

次の IP アドレスレンジの形式はサポートされません。

- ・ 10.\*.\*.49
- ・ 10.\*.49.\*
- ・ 10.49.\*.10

6. **適用** をクリックします。

SupportAssist Enterprise は入力されたプロキシ サーバーの詳細を使用してプロキシ サーバーへの接続を検証し、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 サーバーに接続できる場合に限られます。

**メモ:** プロキシ サーバー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 サーバーのために提供された認証情報は保存されますが、認証情報は検証されません。

#### 関連参照文献

[プロキシ設定](#)、p. 196

## 接続性テスト

ネットワーク接続テスト 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) サーバー
- ・ Dell FTP サーバー
- ・ デルがホストするファイルアップロードサーバー
- ・ デルがホストする SupportAssist サーバー

Network Connectivity Test ?

To verify the network connectivity status, select the appropriate tests and click Test Connectivity.  
 Note: Make sure that the email address provided in the Contact Information page is correct.

<input type="checkbox"/>	Test	Description	Status	Last Verified
<input type="checkbox"/>	Internet Connectivity	Verifies connectivity to the Internet. Internet connection is required to communicate with Dell.	Not Validated	
<input type="checkbox"/>	SMTP Server	Verifies connectivity to your company's email server. Email server connection is required to enable SupportAssist Enterprise to send you certain device and connectivity status emails.	Not Validated	
<input type="checkbox"/>	Dell FTP Server	Verifies connectivity to the FTP server hosted by Dell. FTP server connection is required to download and install the latest SupportAssist Enterprise updates and to identify the recommended OMSA version.	Not Validated	
<input type="checkbox"/>	Dell Upload Server	Verifies connectivity to the upload server hosted by Dell. Upload server connection is required to upload the collection files to Dell.	Not Validated	
<input type="checkbox"/>	SupportAssist Enterprise Server	Verifies connectivity to the SupportAssist Enterprise server hosted by Dell. SupportAssist Enterprise server connection is required for timely creation of support cases.	Not Validated	

[Test Connectivity](#)

図 36. ネットワーク接続性テスト ページ

**メモ:** ネットワーク接続テストでは、次の項目は確認しません。

- **SupportAssist Enterprise** が使用するポート
- リモートコレクタがセットアップされているサーバのインターネット接続

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 列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プライマリおよびセカンダリの 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

### 手順


SupportAssist Enterprise のヘッダー領域で **ユーザー名** リンクをポイントし、**ネットワーク接続性テスト** 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

### 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、**ネットワーク接続性テスト** 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。
2. 実行するテストを選択します。
3. **接続性**のテスト をクリックします。

ステータス 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。

### 関連参考文献

[ネットワーク接続性テスト](#)、p. 200

# ケース作成機能のテスト

## このタスクについて

ケース作成 テストを使用して、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サポートケースの作成が動作していることを確認できます。

**メモ:** ケース作成のアラートの電子メール通知は、SMTP サーバ (メールサーバ) 設定が **SupportAssist Enterprise** で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。

## 手順


- 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** のテスト ページが表示されます。
- ケース作成 テストのチェックボックスを選択します。

<input type="checkbox"/>	Test	Description	Status	Last Verified
<input type="checkbox"/>	Case Creation	Verify the ability to create a case with Technical Support	Not Validated	

Run Tests

図 37. テストケース作成

- テストの実行 をクリックします。

ステータス 列に、テストの結果が表示されます。テストが成功した場合は、 の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。

## 関連参考文献

SupportAssist Enterprise のテスト、p. 201

# システムイベント ログ (SEL) のクリア

## 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「SupportAssist Enterprise ユーザーグループ」と「ユーザーへの昇格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 サーバー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、サーバのイベント履歴が削除されます。

## 手順

- デバイス をポイントして、デバイスの表示 をクリックします。  
デバイス ページが表示されます。
- 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ーとして 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。

Devices Search by Name / IP Address Search term

Add Device Start Collection Edit Credentials Delete Collection purpose Select Assign Credential Profile Select Refresh

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge M830

Tasks **Select Task**  
 Clear System Event Log  
 Check for Cases  
 Maintenance Mode  
 Enable  
 Dependencies  
 Install / Upgrade OMSA  
 Configure SNMP

Status

Display Name

Hostname / IP Address

Service Tag 854F862

Device Type iDRAC

Model PowerEdge M830

Operating System CentOS Linux

Monitoring  Enable  Disable

Revalidate Revalidate

Collections Select collection

Next Scheduled Collection Friday, Jun 9, 2017


Duplicate

図 38. システムイベント ログのクリア オプション

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。

- 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 Enterprise の  システムイベント ログをクリアして


いますステータスが表示されます。SEL がクリアされた後、デバイスには  システムイベント ログをクリアしましたステータスが表示されます。

## 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。このアップデートをインストールすることによって、SupportAssist Enterprise は、さらに多くのデバイスモデルに接続して、デバイスモデルからシステム情報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。お好みに応じて、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。

**① 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す。**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/aim/var/logs / supportassist / ログ

## 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と、SupportAssist Enterprise はアップデートが利用可能になると自動的にアップデートを実行します。

### 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise のユーザーグループ](#)、p. 131」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](#)、p. 133」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. **Automatically update the following features in SupportAssist Enterprise ( SupportAssist Enterprise で次の機能を自動的にアップデート )** で、有効化または無効化するオプションを選択または選択解除します。
3. **適用** をクリックします。

### 関連参考文献

[プリファランス](#)、p. 197

## デバイスの削除

### 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise のユーザーグループ](#)、p. 131」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](#)、p. 133」を参照してください。

### このタスクについて

何らかの理由でデバイスを監視しない場合は、SupportAssist Enterprise から1つ以上のデバイスを削除できます。

**① メモ:** デバイスの削除では、**SupportAssist Enterprise ユーザー インターフェイス**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。

**① メモ:** アダプタ経由でインベントリ済みで **SupportAssist Enterprise** に追加されたデバイスは、削除できません。これらのデバイスは、アダプタが削除されるか、デバイスがシステム管理コンソールから削除された際に、**SupportAssist Enterprise** から自動的に削除されます。

### 手順

1. **デバイス** をポイントして、**デバイスの表示** 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。

Devices Search by Name / IP Address Search term

Add Device Start Collection Edit Credentials **Delete** Collection purpose Select

Assign Credential Profile Select Refresh

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge M830

Tasks Select Task

- Clear System Event Log
- Check for Cases
- Maintenance Mode**
  - Enable
- Dependencies**
  - Install / Upgrade OMSA
  - Configure SNMP

Status

Display Name

Hostname / IP Address

Service Tag 854F862

Device Type iDRAC

Model PowerEdge M830

Operating System CentOS Linux

Monitoring
 

- Enable
- Disable

Revalidate Revalidate

Collections Select collection

Next Scheduled Collection Friday, Jun 9, 2017

Duplicate

図 39. 削除オプション

デバイス削除の確認 ウィンドウが表示されます。

- 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 **SupportAssist Enterprise** からただちに削除されます。ただし、収集のページタスクにより収集したシステム情報が削除されるまでは、そのデバイスから収集したシステム情報は削除されません。収集のページタスクは、30 日以上前のシステム情報収集および、過去 30 日間における最新の 5 つの収集よりも古いシステム情報収集だけを削除します。

## ProSupport Plus 推奨レポートの電子メールのオプションまたはオプトアウト

### 前提条件

- 昇格した権限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「[ユーザーへの昇格または管理者権限の付与](#)」を参照してください。
- SupportAssist の登録を完了する必要があります。
- 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 の推奨レポートでは、BIOS、ファームウェア、および選択されたデバイスドライバをデル推奨のバージョンと比較して、お使いのデバイスの全体的な正常性評価を提供します。SupportAssist Enterprise は、電子メールを介して Dell ProSupport Plus の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オプションがあります。電子メールを介して ProSupport Plus の推奨レポートを受信することを選択した場合は、毎月 1 回レポートが送信されます。

**メモ:** ProSupport Plus 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:** 推奨レポートは、収集され定期的にデルに送信されるシステム情報に基づきます。したがって、SupportAssist Enterprise でシステム情報の定期収集を必ず有効にする必要があります。システム情報の定期収集の有効化については、「[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 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. **適用** をクリックします。

## 電子メール通知の設定

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。好みに応じて、次の電子メール通知の設定を行えます。

- ・ ケース作成電子メール通知の無効化、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。

**i** **メモ:** さまざまな 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。

トピック：

- ・ [電子メール通知の設定](#)
- ・ [SMTP サーバの設定](#)
- ・ [電子メール通知のタイプ](#)

## 電子メール通知の設定

### 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーへの昇格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 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。

### 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。

**i** **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。

**i** **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にのみ有効化されます。

4. **適用** をクリックします。

### 関連参照文献

[プリファランス](#)、p. 197

# SMTP サーバの設定

## 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「SupportAssist Enterprise のユーザーグループ、p. 131」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、p. 133」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）を使用する場合、SupportAssist Enterprise で SMTP サーバを設定することを推奨します。SMTP サーバを設定すると、SupportAssist Enterprise がメンテナンスモード、デバイスステータス、ネットワーク接続ステータスの電子メール通知を SMTP サーバ経由で送信できるようになります。

**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の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使用されている。

## 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. **SMTP サーバを使用する** を選択します。
3. SMTP サーバのホスト名または IP アドレスおよびポート番号を該当するフィールドに入力します。
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 E 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. **適用** をクリックします。

## 関連参照文献

SMTP 設定、p. 199

# 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 17. 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	SupportAssist Enterprise の登録が正常に完了した後。	デルがホストする SupportAssist サーバー
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 サーバー
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 サーバー
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 サーバー
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	デルがホストする SupportAssist サーバー

表 17. 電子メール通知のタイプ ( 続き )

電子メール通知タイプ	電子メール通知が送信される時	電子メール通知の送信元
	システム情報をデルに送信できなかった後。	
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	午後 11 時毎日 ( SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの日時 )。 <b>① メモ:</b> 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	午後 11 時毎日 ( SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの日時 )。10 個未満のデバイスに問題がある場合、電子メールには問題および可能な解決手順に関する詳細が含まれます。10 個を超えるデバイスに問題がある場合、メールには問題の概要のみが含まれます。 <b>① メモ:</b> 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

**① メモ:** デルがホストする SupportAssist サーバから送信した電子メール通知は、新規サポートケースが開始されると、電子メール通知が送られます オプションが選択されている場合にのみ受信できます。「[電子メール通知の設定](#)」を参照してください。

**① メモ:** SupportAssist Enterprise アプリケーションから送信した電子メール通知は、SMTP サーバ ( メールサーバ ) 設定が SupportAssist Enterprise で設定されている場合にのみ受信できます。「[SMTP サーバの設定](#)」を参照してください。

## 収集の設定

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自動収集します。また、SupportAssist Enterprise は、デバイスの不具合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。好みに応じて、次の収集設定を行えます。

- ・ 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。
- ・ 全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。
- ・ 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。
- ・ 収集された情報の自動アップロードを有効化または無効化できます。「[収集された情報の自動アップロードの無効化](#)」を参照してください。

### トピック：

- ・ [システム情報収集の前提条件](#)
- ・ [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](#)
- ・ [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](#)
- ・ [収集された情報の自動アップロードの有効化または無効化](#)

## 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ー) 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要件の詳細については、「[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。リモートデバイスがリモートコレクタと関連付けられている場合は、リモートデバイスは、リモートコレクタがセットアップされているサーバーから到達可能である必要があります。
- ・ 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の詳細については、「[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 にサーバサーバーを追加した場合 (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。
  - サーバーが 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は、Windows Management Instrumentation (WMI) の通信に必要な権限を持っている必要があります。WMI の通信の確認については、[msdn.microsoft.com](http://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。
  - サーバーが 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、sudo ユーザーを SupportAssist Enterprise に設定する必要があります。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。
    - /tmp フォルダにリソース (ネットワーク共有、ドライブ、または ISO イメージ) をマウントする必要はありません。
    - OMSA がデバイスにインストールされている場合は、OpenSSL の最新バージョンを、デバイス上にもインストールする必要があります。OpenSSL の詳細については、オペレーティングシステムのサポート Web 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。

**①** **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。
- ・ ESX および ESXi のみからシステム情報を収集する場合は、SFCBD および CIMOM が有効になっていることを確認してください。

## 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

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise のユーザーグループ](#)、p. 131」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](#)、p. 133」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、サポートケースが作成されると、SupportAssist Enterprise は、問題のあるデバイスから自動的にシステム情報を収集し、その情報を Dell 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の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。

**①** **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メリット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** のオプションを選択またはクリアします。

**①** **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. **適用** をクリックします。

### 関連参考文献

[プリファランス](#)、p. 197

## 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

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise のユーザーグループ](#)、p. 131」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](#)、p. 133」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の収集を開始し、それをデルにセキュアに送信します。収集の開始時間は、毎月のランダムに決定した日の午後 11 時です。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。

**①** **メモ:** 電子メールで **ProSupport Plus** 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。

### 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、要件に応じて、毎月 N 日の午後 11 時から開始します オプションを選択またはクリアします。
3. 適用 をクリックします。

#### 関連参考文献

プリファランス、p. 197

## ID 情報の収集の有効化または無効化

### 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise のユーザーグループ](#)、p. 131」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](#)、p. 133」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がある、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
- ・ 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問題が発生した場合、テクニカル サポートで解決すること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が自動的に無効にされます。したがって、自分のデバイスからデルへ送信されるコレクションには、特定カテゴリのデータが含まれません。

**メモ:** デバイスからの ID 情報のコレクションを無効にしている場合は、ホスト名や IP アドレスなどの ID 情報は収集されたシステム情報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トークン *n* として表示されます。たとえば、トークン 0、トークン 1、トークン 2 のようになります。

3. **適用** をクリックします。

#### 関連参考文献

プリファランス、p. 197

## 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

昇格した権限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 のユーザーグループ](#)、p. 131」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](#)、p. 133」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、デルに送信されるシステム情報には、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. **収集データ設定** 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、すべての収集データの**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、<https://www.dell.com/serviceabilitytools> で『*SupportAssist Enterprise Version 1.1 Reportable Items*』（SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 報告可能アイテム）の文書を参照してください。

3. **適用** をクリックします。

## 収集された情報の自動アップロードの有効化または無効化

#### 前提条件

昇格した権限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「[ユーザーへの昇格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、システム状態情報が SupportAssist Enterprise によりお使いのデバイスから収集され、デルに送信されます。必要な場合は、収集の自動アップロードを無効化することができます。

**メモ:** 自動アップロード設定は、複数のデバイス収集には適用されません。

#### 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. **自動アップロード** で、必要に応じて、システム状態情報をデバイスから収集しデルに送信 オプションをオンまたはオフにします。

3. **適用** をクリックします。

## 収集の表示

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 - **環境設定** ページで指定されている事前定義された収集開始日に応じて一定の間隔で収集されます。
- ・ 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 ) - テクニカルサポートが要請した場合、1つ、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** は登録が完了した後でのみ、システム情報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。

SupportAssist Enterprise を使用すると、複数のデバイスからシステム情報を収集し、デルに送信できます。複数のデバイスからのシステム情報の収集の詳細については、「[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、収集タスクを実行するアプリケーションをホストするサーバ上に保存されます。SupportAssist Enterprise によって実行される収集タスクは、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバに保存されます。リモートコレクタによって実行される収集タスクは、リモートコレクタがセットアップされているサーバ上に保存されます。デバイスまたは **収集** ページから SupportAssist Enterprise により実行される収集にアクセスできます。収集で利用できるシステム情報は、SupportAssist Enterprise で利用できる **設定ビューア** に表示されます。

**メモ:** リモートコレクタが実行する収集は、**SupportAssist Enterprise** からは表示できません。こうした収集の表示については、「[リモートコレクタに関連付けられたデバイスのための収集の表示](#)」を参照してください。

**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、自動的にパージされます。収集のパージタスクは、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システム情報の表示をサポートしていません。

**メモ:** 英語版以外のオペレーティングシステムを実行しているデバイスからの収集の場合は、設定ビューア で特定の属性が期待どおりに表示されない場合があります。

トピック :

- ・ [デバイス ページから収集を表示](#)
- ・ [収集 ページから収集を表示する](#)
- ・ [日付範囲に基づいて収集を細かく設定する](#)
- ・ [設定ビューア](#)
- ・ [サーバからの定期的な収集で報告されるアイテム](#)
- ・ [複数のデバイス収集のダウンロードと表示](#)
- ・ [複数デバイス設定ビューア](#)

## 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、特定のデバイスに対して実行された収集が一覧されます。収集リストから、表示したいすべてのコレクションを選択できます。

手順

1. **デバイス** をポイントして、**デバイスの表示** 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。

収集フィールドには、次のシナリオの**収集なし**が表示されます。

- ・ デバイスからの収集が実行されませんでした。
- ・ デバイスがリモートコレクタと関連付けられています。

### 3. 収集リストから、収集の日付と時刻を選択します。

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

PowerEdge M830

Tasks: Select Task

Status:  Connected

Display Name: RAC1

Hostname / IP Address: 100.96.24.90

Service Tag: 854F862

Device Type: iDRAC

Model: PowerEdge M830

Operating System: CentOS Linux

Monitoring:  Enable  Disable

Revalidate: Revalidate

Collections: **Select collection**  
Wed May 31 00:32:56 PDT 2017  
Tue May 30 21:44:45 PDT 2017

Next Scheduled Collection

Duplicate

図 40. 収集の選択

デバイスがサーバの場合、**設定ビューア**は、新しく開かれた Web ブラウザウィンドウに表示されます。その他すべてのデバイスタイプおよび複数のデバイス収集では、収集を .zip ファイルとして保存するように求められます。ダウンロードした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 ページは、正常に実行された収集をすべて一覧します。収集リストから、表示したいすべてのコレクションを選択できます。収集は、収集名に基づく単一または複数のデバイス収集のいずれであるかを特定することもできます。

- ・ 単一のデバイスからの収集は、device name (collection type) という形式で名前をつけます。デバイス名が使用できない場合は、収集名にはデバイスの 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 という形式で名前をつけます。

### 手順

1. **収集** をポイントし、**収集の表示** 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。

Collections

Date Range:

Search by: Service Tag  Search term:

[Upload](#)

<input type="checkbox"/>	Name	Collection Date	Collection Purpose	Case Number	Upload Status
<input type="checkbox"/>	PV1(Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1(Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	PV1(Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1(Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1(Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	SA_2017-05-31T002622210_Deployment1	05/31/2017	Deployment		✓ Success

Server 1 (Manual)

Upload Status ✓ Success

Date 05/31/2017 00:28

IP Address / Hostname	Service Tag	Collection Status
Server 1	HKNK82S	✓ Success

[View Collection](#)

図 41. 収集の表示 オプション

収集の概要 ペインが表示されます。

**メモ:** 収集をリモートコレクタが実行した場合には、コレクションの表示 または コレクションのダウンロード は無効になります。

3. 収集の表示 (サーバ収集の場合) または 収集のダウンロード (他のすべてのデバイスタイプおよび複数のデバイス収集の場合) をクリックします。  
サーバからの収集の場合、設定ビューアは、新しく開かれた Web ブラウザウィンドウに表示されます。その他すべてのデバイスタイプおよび複数デバイスからの収集では、収集をダウンロードして .zip ファイルとして保存します。ダウンロードした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。

## 日付範囲に基づいて収集を細かく設定する

### 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「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。

### 手順

1. 収集 をポイントし、収集の表示 をクリックします。  
収集 ページが表示されます。
2. 日付範囲 フィルタで、開始日および終了日を選択して、適用 をクリックしてください。  
選択した日付範囲内の収集が表示されます。

## 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システム情報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。収集されたシステム情報は、設定ビューアを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。構成ビューアがでは 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。

- ・ システム情報を収集した時点の SupportAssist Enterprise のデータ収集設定
- ・ 収集したシステム情報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 フェース

#### 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システム情報を表示します。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されます。すべて展開

## ユーザーインタフェース 説明

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システム情報が表示されます。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。

SupportAssist Collection: 2016-05-26 | HFB2X02

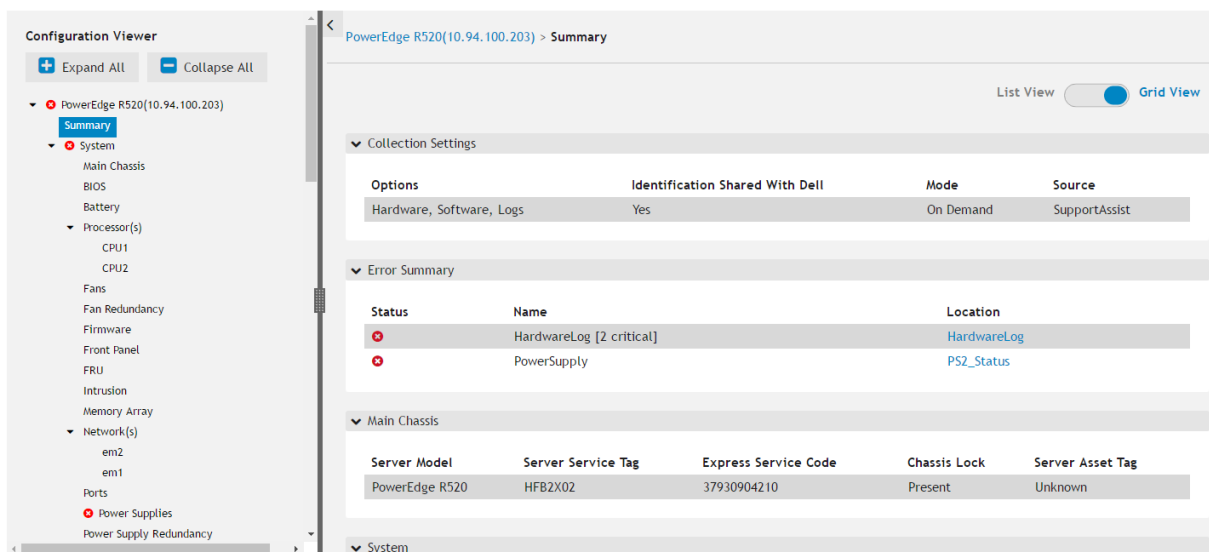


図 42. 設定ビューア

- i** **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、ホスト名や IP アドレスなどの ID 情報は収集されたシステム情報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トークン *n* として表示されます。たとえば、トークン 0、トークン 1、トークン 2 のようになります。
- i** **メモ:** サーバからの収集で報告される可能性のあるアイテムのリストについては、「[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。
- i** **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システム情報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。
- i** **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、スライド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。 <b>メモ:</b> 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システム情報で報告されるアイテムは、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システム情報で報告される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る収集および手動で開始された収集のシステム情報は、定期収集で収集されたシステム情報と比較するとより詳細になります。SupportAssist Enterprise によって収集されるアイテムのリストについては、<https://www.Dell.com/ServiceabilityTools> で『SupportAssist Enterprise Version 1.1 Reportable Items』(SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 報告可能アイテム)の文書を参照してください。
- メモ:** 定期コレクションのシステム情報により、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 18. 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	✓	✗	✗
スロット	✓	✗	✓
コントローラ	✓	✗	✓
コネクタ	✓	✗	✗
PCIe-SSD エクステンダー	✓	✗	✓

表 18. サーバからの定期的な収集で報告されるアイテム ( 続き )

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。	
エンクロージャ	✓	✗	✓
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	✓	✗	✗
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	✓	✗	✓

表 18. サーバからの定期的な収集で報告されるアイテム ( 続き )

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。	
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	✓	✓	✗

① **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システム情報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** をポイントし、**収集の表示** 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。

Collections Date Range:   Search by Service Tag  Search term

[Upload](#)

<input type="checkbox"/>	Name	Collection Date	Collection Purpose	Case Number	Upload Status
<input checked="" type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	Server 1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	SA_2017-05-31T002622210_Deployment1	05/31/2017	Deployment		✓ Success

PV1 (Manual)

Upload Status ✓ Success

Date 05/30/2017 21:40

IP Address / Hostname	Service Tag	Collection Status
PV1	87V0X02	✓ Success

[Download Collection](#)

図 43. 収集のダウンロード オプション

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システム情報を表示できます。

## 複数デバイス設定ビューア

複数デバイス設定ビューアにタブ形式で情報が表示されます。**連絡先** タブは、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、および収集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システム情報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システム情報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システム情報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システム情報が含まれている場合

特定のデバイスから収集したシステム情報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からデバイスをクリックします。デバイスから収集したシステム情報は、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システム情報は、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** をクリックすると、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。

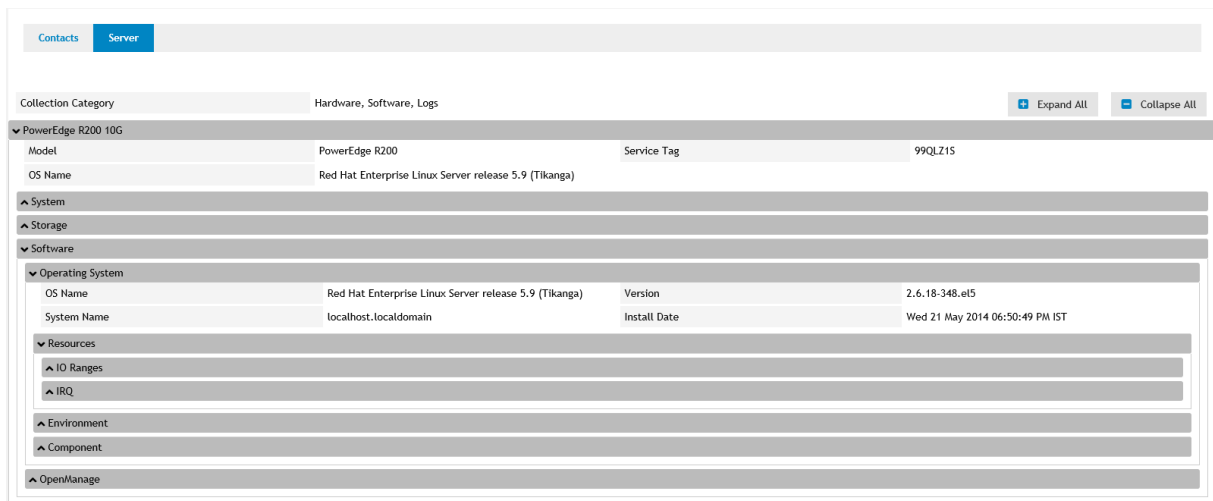


図 44. 複数デバイス設定ビューア

**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システム情報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

SupportAssist Enterprise では定期的に、またケース作成時にも、お使いの Dell デバイスからシステム情報を自動的に収集します。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、<https://www.Dell.com/ServiceabilityTools> で『SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix』 ( SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 サポート マトリックス ) を参照してください。

トピック :

- ・ 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
- ・ 単一デバイスからのシステム情報の収集を開始する
- ・ 複数のデバイスからのシステム情報の収集を開始する
- ・ 収集のアップロード
- ・ 切断されたサイトからのコレクションのアップロード

## 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 のセットアップが完了し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 Enterprise のセットアップ」を参照してください。
- ・ 昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「SupportAssist Enterprise ユーザーグループ」と「ユーザーへの昇格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。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. デバイスをポイントして、**デバイスの表示** 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。

The screenshot shows the 'Devices' page in SupportAssist Enterprise. At the top, there is a search bar with 'Name / IP Address' selected. Below the search bar, there are several action buttons: 'Add Device', 'Start Collection' (highlighted with a red box), 'Edit Credentials', and 'Delete'. There is also a 'Collection purpose' dropdown menu. Below these buttons is an 'Assign Credential Profile' dropdown and a 'Refresh' button. The main part of the page is a table with columns for 'Name / IP Address', 'Model', and 'Status'. The table lists several devices, including CS1, RAC1, RAC2, PV1, PV2, and Server 1. The 'RAC2' row is highlighted, and its 'Start Collection' button is highlighted with a red box. To the right of the table, there is a detailed view for the selected device 'PowerEdge M420'. This view includes fields for 'Tasks', 'Status' (set to 'Connected'), 'Display Name' (RAC2), 'Hostname / IP Address' (100.96.25.45), 'Service Tag' (84NLNW1), 'Device Type' (iDRAC), 'Model' (PowerEdge M420), 'Operating System' (VMware ESXi 6.5.0 build-4564106), 'Monitoring' (set to 'Enable'), 'Revalidate' button, 'Collections' (No Collections), and 'Next Scheduled Collection' (Friday, Jun 9, 2017). A 'Duplicate' button is located at the bottom right of this detailed view.

図 45. 単一のデバイスから収集を開始する

3. **収集の開始** をクリックします。

The screenshot shows the 'Devices' page in SupportAssist Enterprise after the 'Start Collection' button has been clicked for device RAC2. The 'Start Collection' button is now disabled. The 'RAC2' row in the table is highlighted with a red box, and its status is now 'Collection in progress'. The progress bar for RAC2 is partially filled with a blue bar, and there is a red 'x' icon next to it. The other devices in the table remain in the 'OK' status.

図 46. コレクションステータス

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。

- ① **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。
- ① **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。
- ① **メモ:** 登録が完了していない場合は、収集はデルに自動的に送信されません。ただし、収集 ページに移動し、手動でアップロードを開始できます。

## 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

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーへの昇格または管理者権限の付与](#)」を参照してください。

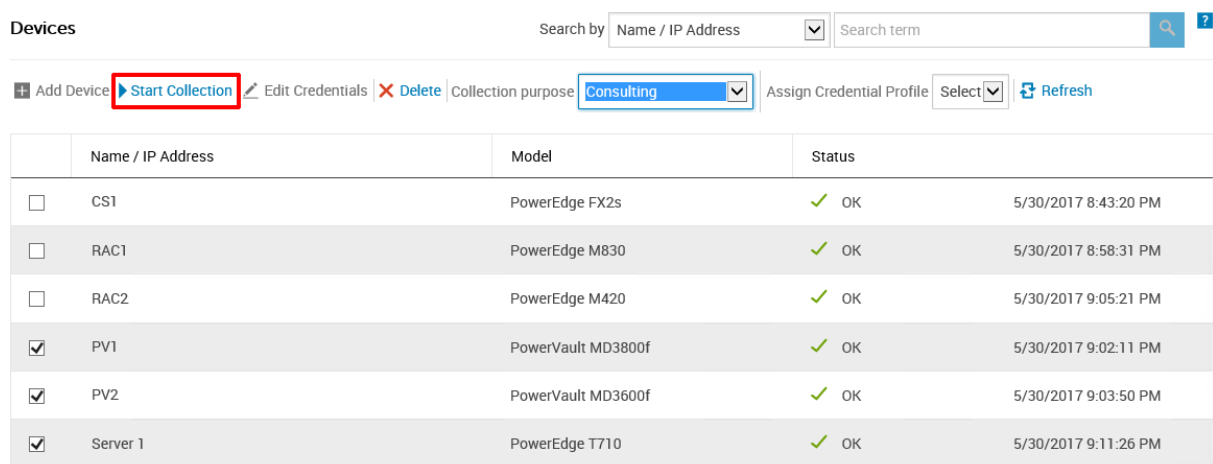
### このタスクについて

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。

- ① **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。
- ① **メモ:** システム情報は、ステージンググループに存在しないデバイスのみから収集されます。

### 手順

1. **デバイス** をポイントして、**デバイスの表示** 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。



Devices

Search by: Name / IP Address Search term

Add Device **Start Collection** Edit Credentials Delete Collection purpose: Consulting Assign Credential Profile Select Refresh

	Name / IP Address	Model	Status	
<input type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	✓ OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	✓ OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	✓ OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	✓ OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	✓ OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input checked="" type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	✓ OK	5/30/2017 9:11:26 PM

図 47. 複数のデバイス収集の開始

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。

**①** **メモ:** 収集のアップロード オプションをクリアすると、**収集バンドルは保存されますが、デルにはアップロードされません。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。

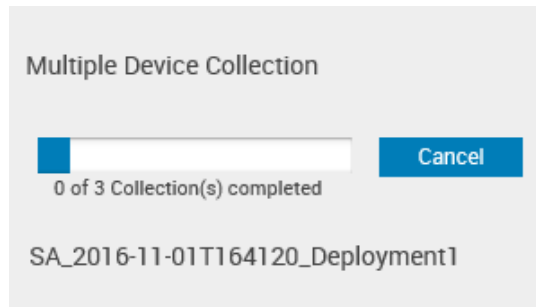


図 48. 複数のデバイス収集 ペイン

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。

**①** **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。

**①** **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。

**①** **メモ:** 登録が完了していない場合は、**収集**はデルに自動的に送信されません。ただし、**収集** ページに移動し、**手動**でアップロードを開始できます。

**①** **メモ:** 複数のデバイスからシステム情報を収集し、**選択**したデバイスが**複数のリモートコレクタ**に関連付けられている場合は、各リモートコレクタでそれぞれの**収集バンドル**が生成されます。

## 収集のアップロード

### 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーへの昇格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。
- ・ 複数のデバイス収集を開始する際に、複数のデバイス収集をデルにアップロードしないことを選択した場合。このような収集は、**収集** ページに Never Uploaded 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。

**①** **メモ:** **手動**アップロードは、リモートコレクタによって**実行された収集**ではサポートされません。

### 手順

1. **収集** をポイントし、**収集の表示** をクリックします。  
**収集** ページが表示されます。

2. 1つ以上の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。

**①** **メモ:** **選択**した**収集の合計サイズは 2 GB 未満**にする必要があります。

Collections

Date Range:

Search by Service Tag  Search term

Upload

<input type="checkbox"/>	Name	Collection Date	Collection Purpose	Case Number	Upload Status
<input checked="" type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/30/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	PV1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	Server 1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	RAC1 (Manual)	05/31/2017			✓ Success
<input type="checkbox"/>	SA_2017-05-31T002622210_Deployment1	05/31/2017	Deployment		✓ Success

PV1 (Manual)

Upload Status ✓ Success

Date 05/30/2017 21:40

IP Address / Hostname	Service Tag	Collection Status
PV1	87V0X02	✓ Success

[Download Collection](#)

図 49. 収集のアップロード オプション

アップロードステータス 列に、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、またはリモートコレクタがセットアップ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することを選択できます。

### 手順

1. 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。
2. 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。
  - ・ 収集が、リモートコレクタにより実行された場合 — リモートコレクタがセットアップされているサーバにログインします。X:\bin\Collections\<適切な収集 ID フォルダ>\Results\html フォルダに移動します。ここで X は、リモートコレクタがインストールされており収集の .zip ファイルがあるドライブです。
3. 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。
4. <https://techdirect.dell.com/fileUpload/> にアクセスします。**Dell EMC 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。
5. デバイスのサービスタグを入力します。
6. 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、テクニカルサポートに連絡して、サービスリクエストを開きます。
7. **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。
8. **送信** 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、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ー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。

**① メモ:** デバイスが自動的にメンテナンスモードになると、プライマリまたはセカンダリ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「[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스에 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。例：

- ・ 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。

**トピック：**

- ・ [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](#)

# 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化すると、すべてのデバイスに対するケース自動作成機能が一時停止します。

## 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise のユーザーグループ](#)、p. 131」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](#)、p. 133」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、**ケース作成アクティビティを一時停止 (ダウンタイム、外部トラブルシューティングなどのため)** オプションを要件に応じて選択または選択解除します。
3. **適用** をクリックします。  
**環境設定データを保存** ウィンドウが表示されます。メンテナンス モードを有効化した場合、SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェイスの上部に **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を有効化した後、ステップ 2 のオプションを解除しない限り、SupportAssist Enterprise は有効化状態を維持します。

## 関連参考文献

[プリファランス](#)、p. 197

# 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

特定の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 にそのデバイスからのアラートを処理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処理を再開できるようにします。

## 前提条件

昇格した権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしている必要があります。「[SupportAssist Enterprise ユーザーグループ](#)」と「[ユーザーへの昇格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。

Devices Search by Name / IP Address  Search term

Collection purpose:

Assign Credential Profile:

	Name / IP Address	Model	Status	
<input checked="" type="checkbox"/>	CS1	PowerEdge FX2s	OK	5/30/2017 8:43:20 PM
<input type="checkbox"/>	RAC1	PowerEdge M830	OK	5/30/2017 8:58:31 PM
<input type="checkbox"/>	RAC2	PowerEdge M420	OK	5/30/2017 9:05:21 PM
<input type="checkbox"/>	PV1	PowerVault MD3800f	OK	5/30/2017 9:02:11 PM
<input type="checkbox"/>	PV2	PowerVault MD3600f	OK	5/30/2017 9:03:50 PM
<input type="checkbox"/>	Server 1	PowerEdge T710	OK	5/30/2017 9:11:26 PM

**PowerEdge FX2s**

Tasks

- Select Task
- Clear System Event Log
- Check for Cases
- Maintenance Mode**
- Enable
- Dependencies
- Install / Upgrade OMSA
- Configure SNMP

Status

Display Name

Hostname / IP Address

Service Tag: 12D5082

Device Type: Chassis

Model: PowerEdge FX2s


Monitoring:  Enable  Disable

Revalidate:

Collections: No Collections

Next Scheduled Collection: Friday, Jun 9, 2017

図 50. メンテナンスモードのオプション

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は、メンテナンスモードアイコン  が、デバイスの名前とともに デバイス ページに表示されます。デバイスのメンテナンスモードを無効にする場合は、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 のユーザーグループ

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 19. 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せん。
  - 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。

### トピック：

- ・ [SupportAssist Enterprise の機能とユーザー権限](#)
- ・ [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 ユーザーグループへのユーザーの追加 \(Windows\)](#)
- ・ [SupportAssist Enterprise ユーザーグループへのユーザーの追加 \(Linux\)](#)

## 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 20. 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確認	✓	✓
デバイスインベントリおよびデバイスグループの表示	✓	✓

表 20. SupportAssist Enterprise の機能とユーザー権限 ( 続き )

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 ページの表示	✓	✓
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	✓	✗
アダプタのセットアップ、編集、または削除	✓	✗
リモートコレクタのセットアップ、編集、または削除	✓	✗
アカウント資格情報の作成、編集、または削除	✓	✗
資格情報プロファイルの作成、編集、または削除	✓	✗
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

## このタスクについて

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

- コマンドプロンプトウィンドウを開きます。
- 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

- ターミナルウィンドウを開きます。
- 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 ( 警告送信先 ) を設定すると、SupportAssist Enterprise でデバイスからの警告を確実に受信できます。SupportAssist Enterprise では、Dell サーバの SNMP 設定を自動で設定することができます。Dell シャーシおよびネットワークデバイスに対しては、SNMP を手動で設定する必要があります。

トピック :

- ・ サーバのアラート送信先の手動設定
- ・ Web 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
- ・ 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
- ・ ネットワークデバイス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

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。

**① 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。

#### 関連タスク

- 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 ) 、 p. 135
- サーバのアラート送信先の手動設定 ( Windows ) 、 p. 136
- 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 ) 、 p. 137
- サーバのアラート送信先の手動設定 ( Linux ) 、 p. 138

### 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。
- ・ **① 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。

## 関連概念

[サーバのアラート送信先の手動設定](#)、p. 135

# 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。

## 手順

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。

## 関連概念

[サーバのアラート送信先の手動設定](#)、p. 135

# 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 が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 のインストールの詳細については、[Net-SNMP のインストール \(Linux のみ\)](#)、p. 143 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。

## 関連概念

[サーバのアラート送信先の手動設定](#)、p. 135

# 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。

## 手順

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、**Further Information** の直前に、形式 `Trapsink <SupportAssist 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`)。

## 関連概念

サーバのアラート送信先の手動設定、p. 135

# Web 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

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。

## 手順

1. iDRAC Web インタフェースにログインします。
  2. **概要 > サーバ > アラート** 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。
    - ・ システムの正常性
    - ・ ストレージ
    - ・ 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 列の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 と電子メールの設定** 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 つの送信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. 該当するフィールドに iDRAC SNMP コミュニティ文字列 (Public など) と SNMP アラート ポート番号 (162 など) 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。
- ① メモ:** コミュニティ文字列の値は、iDRAC から送信される SNMP (簡易ネットワーク管理プロトコル) 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ます。デフォルトのコミュニティ文字列は「Public」です。
10. **適用** をクリックします。  
アラート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** が選択されていることを確認し、**適用** をクリックします。

iDRAC 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ように設定されました。

① **メモ:** 他の方法を使用して iDRAC のアラート送信先を設定する方法については、<https://www.Dell.com/idracmanuals> で『*iDRAC User's Guide*』(iDRAC ユーザーズガイド)の「IP アラート送信先の設定」を参照してください。

# 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

## 前提条件

CMC ウェブインタ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。
    - ① **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

① **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、SupportAssist Enterprise を使用する際に必要となる場合がある追加情報を説明します。

**トピック：**

- ・ サーバのハードウェアの問題の監視
- ・ 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
- ・ SNMP の自動設定のサポート
- ・ デバイスの関連付け
- ・ 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
- ・ Dell OEM サーバのサポート
- ・ Net-SNMP のインストール ( Linux のみ )
- ・ SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権の設定 ( Linux )
- ・ 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
- ・ SupportAssist Enterprise アプリケーションログへのアクセス
- ・ イベントストーム処理
- ・ 文脈依存のヘルプへのアクセス
- ・ SupportAssist Enterprise 製品情報の表示
- ・ SupportAssist Enterprise のアンインストール
- ・ Dell PowerEdge サーバの世代の特定

## 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さまざま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手順については「[サーバまたはハイパーバイザーの追加](#)、p. 38」を参照してください。

**i** **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。

**i** **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については、<https://www.Dell.com/ServiceabilityTools> で、『*SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix*』 ( SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 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。エージェントレス監視を実行するデバイスを追加する手順については、「[iDRAC の追加](#)、p. 41」を参照してください。

**i** **メモ:** エージェントレス監視は、デルの第 12 世代以降の PowerEdge サーバ ( iDRAC 7 以降 ) でのみサポートされています。

**i** **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 では、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 Web 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モニタリングのメリット

エージェントレス (iDRAC) 方法でデルの第 12 世代以降の 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) 方法には次のメリットがあります。

- ・ OMSA と iDRAC のアラート生成機能は異なります。デルの第 13 世代以降の 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。ただし、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、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さまざま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、[www.dell.com/support/article/sln312492](http://www.dell.com/support/article/sln312492) 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 サーバー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の情報は、<https://www.Dell.com/ServiceabilityTools> の『SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix』 (SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 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、デバイス概要 ペインで **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 をアップグレード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** と表示されます。後で OMSA をアップグレードするには、デバイス概要 ペインの **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、デバイス概要 ペインの **More Tasks (その他のタスク) > Install/Upgrade OMSA (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 にアップグレード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:** SupportAssist Enterprise を許可または使用して OMSA のインストールまたはアップグレードをする場合は、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。

- i** **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中の場合、デバイスのステータスには、 **OK** と表示されます。


- i** **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が検知されるようにするには、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。

#### 関連タスク

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、p. 95

## 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。

- i** **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。

#### 関連タスク

SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定、p. 97

## 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す。
- ・ 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す。

# 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 :
    - a. `zypper addrepo http://download.opensuse.org/repositories/net-snmp:factory/sle_12/net-snmp:factory.repo`
    - b. `zypper` の更新
    - c. `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> および <https://api.dell.com> — SupportAssist サーバのエンドポイントです。SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバ上で、ウェブブラウザを使用して <https://apidp.dell.com> および <https://api.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ファイルアップロードサーバです。
  - <https://downloads.dell.com/> — Dell OpenManage Server Administrator ( OMSA ) のダウンロードに使われるほか、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の受け取り時にも使用されます。SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバ上で、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上で、[is.us.dell.com](https://is.us.dell.com)、[downloads.dell.com](https://downloads.dell.com)、[apidp.dell.com](https://apidp.dell.com)、および [api.dell.com](https://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。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` を使用します。
- ・ 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

## このタスクについて

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、毎日の終わりに 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

### このタスクについて

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

### 手順

SupportAssist Enterprise ヘッダー領域またはログインページで **バージョン情報** をクリックします。次の情報を確認できる **バージョン情報** ページが表示されます。

- ・ SupportAssist Enterprise バージョン
- ・ 登録 ID
- ・ ポリシーファイルのバージョン
- ・ デバイス設定ファイルのバージョン
- ・ アップデートの履歴

## SupportAssist Enterprise のアンインストール

### このタスクについて

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 または 2016 で、画面の左下隅をポイントしてから **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。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. **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。

**メモ:** アダプタまたはリモートコレクタをセットアップしている場合は、**SupportAssist Enterprise** をアンインストールする前に、アダプタまたはリモートコレクタを削除するように求められます。

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. **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 と入力し、Enter を押します。
4. アンインストールを完了するには、c と入力します。  
**①メモ:** アダプタまたはリモートコレクタをセットアップしている場合は、**SupportAssist Enterprise** をアンインストールする前に、アダプタまたはリモートコレクタを削除するように求められます。
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。

## タスクの結果

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 サーバの世代の特定

PowerEdge サーバの世代は、サーバ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。次の表では、PowerEdge サーバのさまざまな世代とサーバモデルの表示についての情報を提供します。

表 21. PowerEdge サーバの例

| PowerEdge サーバの世代 | サーバモデルの表示      | サーバモデルの例                                           |
|------------------|----------------|----------------------------------------------------|
| 週                | PowerEdge x9xx | PowerEdge 2900<br>PowerEdge 6950                   |
| クライアント           | PowerEdge yx0x | PowerEdge M600<br>PowerEdge R300<br>PowerEdge T105 |
| 除                | PowerEdge yx1x | PowerEdge M610<br>PowerEdge R310<br>PowerEdge T110 |
| 情報収集             | PowerEdge yx2x | PowerEdge M620<br>PowerEdge R620<br>PowerEdge T620 |
| 備                | PowerEdge yx3x | PowerEdge M630                                     |

表 21. PowerEdge サーバの例 ( 続き )

| PowerEdge サーバの世代 | サーバモデルの表示      | サーバモデルの例                         |
|------------------|----------------|----------------------------------|
|                  |                | PowerEdge R630<br>PowerEdge R730 |
| 14 世代            | PowerEdge yx4x | PowerEdge R740                   |

① **メモ:** サーバモデルの表示では、*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** = モジュール、**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。

### トピック：

- ・ SupportAssist Enterprise のインストール
- ・ SupportAssist Enterprise の登録
- ・ SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェースを開く
- ・ SupportAssist Enterprise へのログイン
- ・ デバイスを追加できない
- ・ アダプタを追加できない
- ・ リモートコレクタを追加できない
- ・ 切断済み
- ・ Importing multiple devices (複数のデバイスのインポート)
- ・ 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 の新バージョンが使用可能です
- ・ SNMP を設定できません
- ・ 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 バージョンを検証できない
- ・ OMSA は、サポートされていません
- ・ デバイスに到達できません
- ・ 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
- ・ コレクションをエクスポートできません
- ・ システム情報を送信できません
- ・ 認証に失敗しました
- ・ システムイベントログのクリアに失敗しました
- ・ メンテナンスモード
- ・ 自動アップデート
- ・ デバイス資格情報を編集できない
- ・ ケースの自動作成
- ・ スケジュールされたタスク
- ・ SupportAssist Enterprise サービス
- ・ その他のサービス
- ・ セキュリティ

## 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、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** および **https://api.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、「[接続性テストの実施](#)」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 ユーザーインタフェースをもう一度開いて、登録を再実行します。
- ・ しばらくしてから、再度登録してみます。

## SupportAssist Enterprise ユーザーインタフェースを開く

### このタスクについて

SupportAssist Enterprise ユーザーインタ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


### このタスクについて

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：

- ・ 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の情報は、[www.dell.com/idracmanuals](http://www.dell.com/idracmanuals) で『iDRAC ユーザーズガイド』の「ライセンスの管理」の項を参照してください。
- ・ デバイスが Storage SC Series アレイの場合は、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 を有効にする方法の詳細については、<https://www.Dell.com/storagemanuals> で、「Dell EMC Enterprise Manager Administrator's Guide」を参照してください。
- ・ デバイスでアダプタによってインベントリが実行された場合は、デバイスの資格情報が正しいことを確認します。資格情報エラーを解決するには、デバイス資格情報を編集する、資格情報アカウントご更新する、または別の認定資格プロフィールを設定することができます。

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 モデルの詳細なリストについては、<https://www.dell.com/serviceabilitytools> で、「Dell SupportAssist Enterprise Version 2.0.30 Support Matrix」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の詳細については、「[デバイスの追加](#)、p. 36」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ー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。
- ・ デバイスの暗号化レベルが 128 ビットより大きい場合は、次のいずれかを実行します。
  - 暗号化レベルを 128 ビットに減らします。
  - SupportAssist Enterprise を実行しているサーバーでは、Java Cryptography Extension ( JCE ) Unlimited Strength Jurisdiction Policy Files を Java Development Kit ( JDK ) または Java Runtime Environment ( JRE ) にインストールする必要があります。JCE Unlimited ファイルの詳細については、<https://www.Oracle.com> 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詳細を入力することによってサーバーを追加しており（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、<https://www.msdn.microsoft.com> の技術マニュアル「Securing a Remote WMI Connection」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ーを追加しており（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 \( Linux \)](#)、p. 144」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ー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、[www.dell.com/idracmanuals](http://www.dell.com/idracmanuals) で『iDRAC ユーザーズガイド』の「ライセンスの管理」の項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：
  1. Azul Systems の Web サイトで、使用可能な <https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit> をダウンロードします。
  2. ダウンロードしたファイルを解凍します。
  3. 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 - <SupportAssist Enterprise がインストールされているドライブ>:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security
    - Linux の場合 : /opt/dell/supportassist/jre/lib/security
  4. SupportAssist サービスを再起動し、操作を再試行します。

## ストレージ

デバイスが Storage PS Series 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 Storage SC Series 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てください。Enterprise Manager で SupportAssist を有効にする方法の詳細については、<https://www.Dell.com/storagemanuals> で、「Enterprise Manager Administrator's Guide」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。

## ネットワーキング

- ・ 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。

## ソフトウェア

- ・ HITKIT コレクションのトラブルシューティング：
  - Secure Shell (SSH) サービスがシステムで実行されていることを確認します。
  - SSH 接続のルート資格情報を持っていることを確認します。SupportAssist Enterprise は、SSH プロトコルを使用してシステムを接続します。
- ・ SAN HQ デバイスのトラブルシューティング：
  - レジストリー エントリ **HKLM\SOFTWARE\PerformanceMonitor** から Dell SAN Headquarters デバイスのサーバー インストールの詳細を確認します。
  - インストールタイプ属性の値が Full であり、logdir 属性に値があることを確認します。
  - WMI および EQLPerfX の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。

## ソリューション


- ・ 昇格し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](#)、p. 133」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ーからデバイスに到達可能であることを確認します。
- ・ ポート 443 がデバイスで開いていることを確認します。
- ・ システム情報を収集するには、ファームウェアバージョン 4.x 以降がデバイスにインストールされていることを確認します。

- ・ 入力したアカウントの資格情報（ユーザー名とパスワード）が正しいことを確認します。

## 仮想マシン


- ・ 昇格し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、p.133」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ーから、仮想マシンをホスティングするシステムにアクセスできることを確認します。
- ・ 必要なポートとプロトコルがネットワーク上で有効にされていることを確認します。「ネットワーク要件、p.19」を参照してください。

## アダプタを追加できない

アダプタ ページに  アダプタを追加できません ステータスが表示された場合：


- ・ アダプタを追加するサーバが、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバからアクセス可能であることを検証します。
- ・ アダプタを設定するシステムには、アダプタのインストールに必要な 500 MB 以上の空き容量があることを確認します。
- ・ アダプタを設定するシステムでポート 135 が開いていることを確認します。
- ・ OpenManage Essentials ( OME ) アダプタをセットアップするには、アダプタを設定するシステムでは、OpenManage Essentials バージョン 2.3 を実行している必要があります。
- ・ Microsoft System Center Operations Manager ( SCOM ) アダプタをセットアップするには、Microsoft System Center Operations Manager および System Center Essentials 向け Dell Server Management Pack Suite バージョン 7.x がシステムにインストールされている必要があります。
- ・ アダプタを設定するシステムに Microsoft .NET Framework 4 がインストールされていることを確認します。
- ・ アダプタを設定しようとしているサーバにアダプタがまだインストールされていないことを確認します。

## リモートコレクタを追加できない

リモートコレクタ ページで  リモートコレクタを追加できない というステータスが表示される場合。

- ・ リモートコレクタを追加しようとしているサーバが、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバからアクセス可能かどうかを検証します。
- ・ リモートコレクタをセットアップしようとしているシステムに、リモートコレクタのインストールに必要な 500 MB 以上の空きディスクスペースがあることを確認します。
- ・ リモートコレクタをセットアップしようとしているシステムで、ポート 135 が開いているかどうかを検証します。
- ・ リモートコレクタを追加しようとしているサーバに、SupportAssist Enterprise が以前インストールされていないことを確認します。
- ・ リモートコレクタをセットアップしようとしているサーバに、リモートコレクタがまだインストールされていないことを確認します。

## 切断済み

A  **切断済み** ステータスは、SupportAssist Enterprise を実行しているサーバが設定したアダプタまたはリモートコレクタに接続できない場合、ヘッダー領域に表示されることがあります。この問題が発生すると、アダプタまたはリモートコレクタと SupportAssist Enterprise の接続ステータスによって **切断済み** ステータスも **アダプタ** または **リモートコレクタ** ページに表示されます。**切断済み** ステータスが表示された場合：


- ・ アダプタまたはリモートコレクタを設定したサーバは SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバからアクセス可能であることを確認します。
- ・ リモートコレクタについては、**Dell EMC SupportAssist Enterprise** サービスがリモートコレクタを設定したサーバで実行されていることを確認します。
- ・ アダプタについては、**Dell EMC SupportAssist Enterprise OME Adapter** または **Dell EMC SupportAssist Enterprise SCOM Adapter** サービスがアダプタを設定したサーバで実行されてい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でポート 5700 が開い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 **ステージング グループ** に追加されている場合：
  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。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。
  2. 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** ステータスが表示される場合：


- ・ **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](#)、p. 95」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、<https://www.Dell.com/ServiceabilityTools> の『*SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix*』（SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 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 の新バージョンが使用可能です

デバイスに  **OMSA の新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：

- ・ **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](#)、p. 95」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 の推奨バージョンの情報については、<https://www.dell.com/serviceabilitytools> の『*SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.21 サポート マトリックス*』を参照してください。

# 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

デバイスが  **SNMP 構成を検証できません** ステータスを表示する場合 :

- ・ 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。
- ・ 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、snmpdtrapd サービスを再実行します。

# 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。
- ・ 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 ) 。
  - 入力した認証情報に、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 \( Linux \)](#)」、p. 144」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、<https://www.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 の要件」セクションを参照してください。
- ・ 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](#)」、p. 95」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 の推奨バージョンの情報については、<https://www.dell.com/serviceabilitytools> の『*SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.50 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。このシナリオでは、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、p. 95 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 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](#)、p. 100」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](#)、p. 95」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 の推奨バージョンの情報については、<https://www.dell.com/serviceabilitytools> の『SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.50 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  デバイスに接続できません ステータスが表示される場合 :

- ・ 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 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스에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。
- ・ デバイス上で必要なネットワークポートが開いていることを検証します。
- ・ 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](#)、p. 103」を参照してください。
  - デバイスを再度追加します。「[デバイスの追加](#)、p. 36」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

デバイスが  システム情報が収集できません ステータスを表示する場合 :

- ・ 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

- ・ 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](https://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、[www.dell.com/idracmanuals](http://www.dell.com/idracmanuals) で『iDRAC ユーザーズガイド』の「ライセンスの管理」の項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：
  1. Azul Systems の Web サイトで、使用可能な <https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit> をダウンロードします。
  2. ダウンロードしたファイルを解凍します。
  3. 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 - <SupportAssist Enterprise がインストールされているドライブ>:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security
    - Linux の場合 : /opt/dell/supportassist/jre/lib/security
  4. 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コレクションを開始する](#)」を参照してください。

## Hypervisor

VMware ESX および ESXi を実行しているデバイスの場合：

- ・ SFCBD と CIMOM がデバイスで有効になっていることを確認します。
  - SFCBD を有効にするには、次のコマンドを使用します。/etc/init.d/sfcbd-watchdog start
  - WBEM を有効にするには、次のコマンドを使用します。esxcli system wbem set --enable true

お使いのシナリオに応じて、次のコマンドの実行が必要な場合があります。

- ・ エージェントのステータスを確認する : /etc/init.d/sfcbd-watchdog status
- ・ WBEM をリセットするには、次を実行します。
  1. お使いのデバイスで WBEM を無効にする : esxcli system wbem set --enable false
  2. お使いのデバイスで WBEM を有効にする : esxcli system wbem set --enable true
- ・ SFCBD を無効にするには、次のコマンドを使用します。/etc/init.d/sfcbd-watchdog stop

## ストレージ

デバイスが Storage PS Series 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 Storage SC Series 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てください。Enterprise Manager で SupportAssist を有効にする方法については、[Dell.com/storagemanuals](https://Dell.com/storagemanuals) で『Enterprise Manager Administrator's Guide』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。

## ソフトウェア

- ・ HITKIT コレクションのトラブルシューティング：
  - Secure Shell (SSH) サービスがシステムで実行されていることを確認します。
  - SSH 接続のルート資格情報を持っていることを確認します。SupportAssist Enterprise は、SSH プロトコルを使用してシステムを接続します。
- ・ SAN HQ デバイスのトラブルシューティング：
  - レジストリー エントリ **HKLM\SOFTWARE\PerformanceMonitor** から Dell SAN Headquarters デバイスのサーバー インストールの詳細を確認します。
  - インストールタイプ属性の値が Full であり、logdir 属性に値があることを確認します。
  - WMI および EQLPerfX の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。


## ソリューション

- ・ 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。
- ・ ポート 443 がデバイスで開いていることを確認します。
- ・ システム情報を収集するには、ファームウェアバージョン 4.x 以降がデバイスにインストールされていることを確認します。


## 仮想マシン

- ・ 昇格し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](#)、p. 133」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、仮想マシンをホスティングするシステムにアクセスできることを確認します。
- ・ 必要なポートとプロトコルがネットワーク上で有効にされていることを確認します。「[ネットワーク要件](#)、p. 19」を参照してください。

## 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：

- ・ 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、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  システム情報の送信ができません ステータスが表示される場合：

- ・ 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。
- ・ ネットワーク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。「[接続性テストの実施](#)」を参照してください。
- ・ デバイスがリモートコレクタに関連付けられている場合は、リモートコレクタがセットアップされている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。

## 認証に失敗しました

デバイスが  認証に失敗ステータスを表示する場合：

- ・ 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](#)、p. 85」を参照してください。

## サーバ

- ・ 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、<https://www.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。
  - 入力した認証情報に、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 \(Linux\)](#)、p. 144」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）。

## ストレージ

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てください。Enterprise Manager で SupportAssist を有効にする方法については、<https://www.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。

## ネットワーキング

- ・ 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。

## ソフトウェア

- ・ HITKIT コレクションのトラブルシューティング：
  - Secure Shell ( SSH ) サービスがシステムで実行されていることを確認します。
  - SSH 接続のルート資格情報を持っていることを確認します。SupportAssist Enterprise は、SSH プロトコルを使用してシステムを接続します。
- ・ SAN HQ デバイスのトラブルシューティング：
  - レジストリー エントリ **HKLM\SOFTWARES\PerformanceMonitor** から Dell SAN Headquarters デバイスのサーバー インストールの詳細を確認します。
  - インストールタイプ属性の値が Full であり、logdir 属性に値があることを確認します。
  - WMI および EQLPerfX の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。

**① 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 clrse1`

## 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。


**① 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`

**① 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

デバイスに  **メンテナンスモード** ステータスが表示される場合：

- ・ 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 Enterprise 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](#)」を参照ください。

# 自動アップデート

SupportAssist Enterprise、製品サポートファイル、またはポリシーファイルの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。「[接続性テストの実施](#)」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 で、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ー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

- ・ Windows オペレーティングシステムを実行するデバイスの認証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、<https://www.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認証情報を編集している場合：
  - 入力した認証情報に、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)、p. 144」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：
  1. Azul Systems の Web サイトで、使用可能な <https://www.azulsystems.com/products/zulu/cryptographic-extension-kit> をダウンロードします。
  2. ダウンロードしたファイルを解凍します。
  3. 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 - <SupportAssist Enterprise がインストールされているドライブ>:\Program Files\Dell\SupportAssist\jre\lib\security
    - Linux の場合 : /opt/dell/supportassist/jre/lib/security
  4. SupportAssist サービスを再起動し、操作を再試行します。

## ストレージ

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てください。Enterprise Manager で SupportAssist を有効にする方法については、<https://www.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。

## ネットワーキング

- ・ 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。

## ソフトウェア

- ・ HITKIT コレクションのトラブルシューティング：
  - Secure Shell (SSH) サービスがシステムで実行されていることを確認します。
  - SSH 接続のルート資格情報を持っていることを確認します。SupportAssist Enterprise は、SSH プロトコルを使用してシステムを接続します。
- ・ SAN HQ デバイスのトラブルシューティング：
  - レジストリー エントリ **HKLM\SOFTWARE\PerformanceMonitor** から Dell SAN Headquarters デバイスのサービンスールの詳細を確認します。
  - インストールタイプ属性の値が Full であり、logdir 属性に値があることを確認します。
  - WMI および EQLPerfX の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、ストレージ、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。
- ・ デバイスが OpenManage Essentials アダプタ経由でインベントリが実行された場合は、デバイスが OpenManage Essentials のインストールされているサーバにアラートを転送するように設定されていることを確認します。

## 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 Enterprise サービス

SupportAssist Enterprise には、バックグラウンドで実行される 2 つのサービス、**Dell EMC SupportAssist Enterprise** および **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB** があります。SupportAssist Enterprise アプリケーションが適切に応答していない場合は、次のことを確認します。

## 手順

- SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバで、SupportAssist Enterprise サービスが実行されているかどうかを確認します。SupportAssist Enterprise サービスのステータスの確認については、「[SupportAssist Enterprise サービスステータスの検証 \( Windows \)](#)」または「[SupportAssist Enterprise サービスステータスの検証 \( Linux \)](#)」を参照してください。
- 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および問題の可能性がある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/aim/var/logs / supportassist / ログ
- 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、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 Enterprise 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 Enterprise 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。

### 手順


- 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。
- 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。
- Dell EMC SupportAssist Enterprise** と **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB** のサービスのステータスが **実行中** であることを確認します。
- サービスが実行されていない場合は、各サービスを右クリックし、**開始** を選択します。
  - メモ:** SupportAssist Enterprise サービスのいずれかまたは両方を停止した場合は、必ず両方のサービスを再起動します。
  - メモ:** アダプタサービスが実行されているかどうかを検証するには、**Dell EMC SupportAssist Enterprise OME Adapter** または **Dell EMC SupportAssist Enterprise SCOM Adapter** サービスがアダプタを設定したサーバで実行されていることを確認します。
  - メモ:** リモートコレクタサービスが実行されているかどうかを検証するには、**Dell EMC SupportAssist Enterprise** および **Dell EMC SupportAssist Enterprise DB** サービスがリモートコレクタを設定したサーバで実行されていることを確認します。

# SupportAssist Enterprise サービス (Linux) のステータスの確認

Linux オペレーティングシステム上の SupportAssist Enterprise のステータスを確認します。

## 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. `service Dell EMC SupportAssist Enterprise status` と入力し、Enter を押します。  
Dell EMC SupportAssist Enterprise サービスのステータスが表示されます。
3. `service Dell EMC SupportAssist Enterprise DB status` と入力し、Enter を押します。  
Dell EMC SupportAssist Enterprise DB サービスのステータスが表示されます。
4. サービスが実行されていない場合は、`service <service name> start` と入力し、Enter を押します。

 **メモ:** SupportAssist Enterprise サービスのいずれかまたは両方を停止した場合は、必ず両方のサービスを再起動します。

## 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せん。
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

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 に追加されているデバイスと、それらのステータスが表示されます。デバイス タブをポイントして使用可能なオプションをクリックすると、次のようなページに移動できます。
  - **デバイスグループの管理** — デバイスグループの作成および管理ができます。
  - **資格情報の管理** — デバイスタイプの資格情報を提供することができます。
    - **アカウント資格情報** — リモートデバイスに接続し、システム情報を収集することができます。
    - **資格情報プロファイル** — 各デバイスの資格情報を手動で入力する代わりに、デバイスまたはデバイスのグループに資格情報のセットを適用することができます。
- ・ **収集** — 正常に実行した収集の一覧が表示されます。
- ・ **拡張** - アダプタとリモートコレクタをセットアップできます。
- ・ **設定** — SupportAssist Enterprise で使用可能なオプションを設定できます。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すると、次のようなページにアクセスできます。
  - **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。
- ・  **切断** - SupportAssist Enterprise がアダプタまたはリモートコレクタに接続できない場合に表示されます。

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。次の表は、使用可能なリンクの使用について説明します。

表 22. 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名です。ユーザー名 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"> <li>・ <b>ネットワーク接続性テスト</b> — ネットワーク接続性テスト ページを開きます。</li> <li>・ <b>SupportAssist Enterprise テスト</b> - SupportAssist Enterprise テスト ページが開きます。</li> <li>・ <b>ログアウト</b> - SupportAssist Enterprise からログアウトできます。</li> </ul> <p> <b>メモ:</b> ネットワーク接続性テスト 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パナーが表示される場合があります。次の表に、表示される可能性があるパナーを示します。

表 23. 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にはこのバナーが表示されます。未登録バナーには次のオプションが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>今すぐ登録</b> - SupportAssist Enterprise を登録します。</li> <li>・ <b>後で通知する</b> - 未登録バナーを閉じます。未登録バナーは、SupportAssist Enterprise に再度ログインするまで表示されません。</li> <li>・ <b>登録すべき理由</b> - SupportAssist Enterprise の登録の重要性を学びます。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| アップデートが利用可能 | <p>表示されるバナーは、以下の3つです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ SupportAssist Enterprise</li> <li>・ 製品サポート</li> <li>・ ポリシーのアップデート</li> </ul> <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"> <li>・ 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。</li> <li>・ SupportAssist Enterprise のアップデート中にエラーが発生した場合。</li> </ul> <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"> <li>・ <b>今すぐアップデート</b> - 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。</li> <li>・ <b>このバージョンをスキップ</b> - 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「アップデート可能」バナーは表示されません。</li> <li>・ <b>後で通知する</b> - 「アップデート可能」バナーを閉じます。「アップデート可能」バナーは、SupportAssist Enterprise に再度ログインするまで表示されません。</li> </ul> <p><b>① メモ:</b> アップデートが利用可能 バナーは、<b>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</b>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、「<a href="#">メンテナンスモードについて</a>」を参照してください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

関連参照文献

- SupportAssist Enterprise [登録ウィザード](#)、p. 168
- [ログインページ](#)、p. 169
- [ケース ページ](#)、p. 169
- [デバイスページ](#)、p. 172
- [設定](#)、p. 196
- [収集 ページ](#)、p. 188
- [ネットワーク接続性テスト](#)、p. 200
- SupportAssist Enterprise の [テスト](#)、p. 201

トピック：

- ・ [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](#)
- ・ [デバイスグループ ページ](#)
- ・ [アカウントの資格情報の管理](#)
- ・ [資格情報プロファイルの管理](#)
- ・ [収集 ページ](#)
- ・ [拡張機能](#)
- ・ [設定](#)
- ・ [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。

## 関連参照文献

ようこそ、p. 168

プロキシ設定、p. 168

登録、p. 168

Summary ( サマリ )、p. 169

## 関連タスク

SupportAssist Enterprise の登録、p. 31

## 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。

**i** **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 24. 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 25. 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              |              |

表 25. 登録 ( 続き )

| フィールド     | 説明                                                                           |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|
| 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 26. 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。 |

### 関連タスク

[SupportAssist Enterprise へのログイン](#)、p. 34

## 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、データセンター向け ProSupport Flex、データセンター向け ProSupport One のサービス契約のあるデバイスでは、ケース ページには、ケースの作成方法に関係なく、ケースのステータスを表示します。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の IP アドレスの下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。

ケースページの上部では、次のオプションが使用できます。

- ・ **検索基準** - 表示されているデータの特定のカテゴリで検索します。利用できるオプションは次のとおりです。
  - サービスタグ
  - 名前 / IP アドレス
  - 番号
  - タイトル
  - ステータス
- ・ **検索語** - 検索キーワードを入力します。
- ・ **ケースオプション** - 要件に基づいて SupportAssist Enterprise によって開かれていたサポートケースを管理できます。利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** - テクニカルサポートに対して、24 時間のサポートケースに関連するアクティビティをサスペンドするよう要求できます。24 時間後に、テクニカルサポートは、サポートケースに関連するアクティビティを自動的に再開します。
  - **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、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です。

- 閉じるよう要求 - サポートケースを閉じるよう、テクニカルサポートに要求します。

**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 — ケースリストビューを更新します。
- ・ フェッチの場合 - ケースがお使いのデバイスに存在している場合は、SupportAssist Enterprise の検証中に進捗インジケータが表示されます。

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 27. 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。<br><b>メモ:</b> 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 | デバイスに指定されている情報に応じた名前、ホスト名、または IP アドレス。デバイス名はリンクとして表示され、このリンクをクリックすると デバイス ページが表示されます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 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。サポートケースのステータスは、以下のいずれかです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>提出済み</b> — SupportAssist Enterprise はサポートケースを送信しました。</li> <li>・ <b>オープン</b> — テクニカルサポートは提出済みサポートケースへの対応を開始しました。</li> <li>・ <b>進行中</b> — 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。</li> <li>・ <b>お客様による延期</b> — 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。</li> <li>・ <b>再オープン</b> — 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。</li> <li>・ <b>一時停止</b> — 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 時間サスペンドしました。</li> <li>・ <b>クローズ依頼済</b> — 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。</li> <li>・ <b>終了</b> — サポートケースが閉じています。</li> <li>・ <b>適用なし</b> — 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。</li> <li>・ <b>使用不可</b> — 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。</li> <li>・ <b>不明</b> — SupportAssist Enterprise は、サポートケースのステータスを判断できません。</li> </ul> |
| タイトル         | 次を特定するサポートケース名です。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ サポートケースの生成方法</li> <li>・ デバイスモデル</li> <li>・ デバイスのオペレーティングシステム</li> <li>・ アラート ID (存在する場合)</li> <li>・ アラートの説明 (存在する場合)</li> <li>・ 保証ステータス</li> <li>・ 解決案の説明</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 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          | サポートケースを作成したメソッド。ソース 列には次のような内容が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>SupportAssist</b> — 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。</li> <li>・ <b>電話番号</b> — 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。</li> <li>・ <b>E-メール</b> — 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。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

表 27. ケース ページ ( 続き )

| 列名     | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>チャット</b> — 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。</li> <li>・ <b>ヘルプデスク</b> - 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。</li> <li>・ <b>TechDirect</b> — サポートケースは Dell TechDirect によって作成されました。</li> <li>・ <b>その他</b> — 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。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 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のような内容が表示されません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>不明</b> — SupportAssist Enterprise はサービス契約を判別できません。</li> <li>・ <b>無効なサービスタグ</b> — デバイスのサービスタグが無効です。</li> <li>・ <b>サービス契約なし</b> — このデバイスはデルサービス契約の対象ではありません。</li> <li>・ <b>サービス契約期限切れ</b> — デバイスのサービス契約の期限が切れています。</li> <li>・ <b>ベーシックサポート</b> — お使いのデバイスは Dell Basic Hardware サービス契約対象です。</li> <li>・ <b>ProSupport</b> — お使いのデバイスは Dell ProSupport サービス契約対象です。</li> <li>・ <b>ProSupport Plus</b> — お使いのデバイスは Dell ProSupport Plus サービス契約対象です。</li> <li>・ <b>データセンター向け ProSupport Flex</b> — お使いのデバイスは ProSupport Flex for Data Center サービス契約対象です。</li> <li>・ <b>データセンター向け ProSupport One またはデータセンター向け ProSupport Flex</b> - デバイスにはデータセンター向け ProSupport One、またはデータセンター向け ProSupport Flex サービス契約が適用されています。</li> </ul> |
| サービスタグ | <p>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。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

**①** **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が表示されます。「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。表示されたデータの絞り込みに使用できるオプションは次のとおりです。

- ・ **デバイスタイプ**
  - サーバー
  - ストレージ
  - ネットワーク
  - シャーシ
  - ソフトウェア
  - ソリューション
- ・ **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

#### 関連タスク

- ケース管理オプション、p. 59
- 表示されたデータのフィルタ処理、p. 64
- データフィルタのクリア、p. 64
- 表示されたデータの並べ替え、p. 64

## 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。

- ・ **検索基準** - 表示されているデータの特定のカテゴリで検索します。利用できるオプションは次のとおりです。
  - サービスタグ
  - モデル
  - 名前 /IP アドレス
  - オペレーティングシステム
- ・ **検索語** - 検索キーワードを入力します。
- ・ **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。
- ・ **プロファイルの割り当て** - デバイスの資格情報を割り当てます。
- ・ **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 28. 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><b>メモ:</b> 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"> <li>・ SNMP 設定</li> <li>・ OMSA のインストールまたはアップグレード</li> <li>・ システムイベントログのクリア</li> <li>・ 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</li> </ul>   |
| 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"> <li>・ デバイス名 — デバイスに入力した情報に応じて名前、ホスト名、または IP アドレスを表示します。</li> <li>・ 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"> <li>○ 手動で開始したコレクションの場合:</li> </ul> </li> </ul> |

表 28. デバイスページ ( 続き )













| 列名    | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <p> <b>メモ:</b> 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  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。</p> <p> <b>メモ:</b> SupportAssist Enterprise がデバイスからシステム情報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。収集されたシステム情報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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ コレクションの開始</li> <li>▪ コレクションが進行中</li> <li>▪ コレクションの送信</li> <li>▪ コレクションのキャンセル</li> </ul> <p>○ 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ サポートケースのコレクションの開始</li> <li>▪ サポートケースのコレクションが進行中</li> <li>▪ サポートケースのコレクションの送信</li> </ul> <p> <b>メモ:</b> 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。</p> <p>○ 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 定期コレクションの開始</li> <li>▪ 定期コレクションが進行中</li> <li>▪ 定期コレクションの送信</li> </ul> <p> <b>メモ:</b> 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 手動コレクション</li> <li>○ サポートケースのコレクション</li> <li>○ 定期コレクション</li> </ul> <p>・  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ます。</p> |
| モデル   | デバイスのモデルです。たとえば、PowerEdge M820。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 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。ステータスは次のように分類することができます。</p> <p><b>情報ステータス</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・  <b>OK</b> — 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。</li> <li>・  <b>OMSA のインストール</b> — 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。</li> <li>・  <b>SNMP を設定中</b> — デバイスの SNMP の設定が進行中です。</li> <li>・  <b>システムイベントログのクリア</b> — システムイベントログのクリアが進行中です。</li> <li>・  <b>システムイベントログのクリア</b> — システムイベントログが正常にクリアされました。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

表 28. デバイスページ ( 続き )






















| 列名 | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p> <b>デバイスの再検証</b> — SupportAssist Enterprise がデバイスの前提条件および資格情報を検証しています。</p> <p><b>警告ステータス</b></p> <p> <b>OMSA がインストールされていません</b> - デバイス上に OMSA がインストールされていません。</p> <p> <b>SNMP が設定されていません。OMSA が最新ではありません</b> — 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。</p> <p> <b>SNMP が設定されていません</b> — デバイスの SNMP が設定されていません。</p> <p> <b>OMSA の新バージョンが使用可能です</b> — 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。</p> <p> <b>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</b> — 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> <p><b>エラーステータス</b></p> <p> <b>デバイスを追加できません</b> - 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 <b>ステージンググループ</b>内のデバイスに配置されました。ステージンググループの詳細については、「<a href="#">事前定義されたデバイスグループ</a>」を参照してください。</p> <p> <b>SNMP を設定できません</b> - SupportAssist Enterprise は、デバイスの SNMP トラップ送信先を設定できません。</p> <p> <b>SNMP の設定を検証できません</b> - SupportAssist Enterprise は iDRAC の SNMP 設定を検証できません。</p> <p> <b>OMSA をインストールできません</b> - OMSA のインストールを完了できませんでした。</p> <p> <b>OMSA はサポートされていません</b> - OMSA のインストールはサポートされていません。</p> <p> <b>デバイスに到達できません</b> - SupportAssist Enterprise はデバイスと通信できません。</p> <p> <b>認証に失敗しました</b> - SupportAssist Enterprise はデバイスにログインできません。</p> <p> <b>システム情報を収集できません</b> - SupportAssist Enterprise はデバイスからシステム情報を収集できません。</p> <p> <b>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</b> - 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。</p> <p> <b>コレクションをエクスポートできません</b> - SupportAssist Enterprise は、収集したシステム情報を処理できません。</p> |

表 28. デバイスページ ( 続き )

| 列名 | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>  <span style="font-size: 1.2em;">-</span> <b>デルアップロードサーバに到達できません</b> - SupportAssist Enterprise は、収集したシステム情報をデルに送信できません。         </li> <li>  <span style="font-size: 1.2em;">-</span> <b>システムイベントログのクリアに失敗しました</b> - 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。         </li> <li>  <span style="font-size: 1.2em;">-</span> <b>メンテナンスモード</b> - 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、「<a href="#">メンテナンスモードについて</a>」を参照してください。         </li> <li>  <span style="font-size: 1.2em;">i</span> <b>メモ:</b>  <span style="font-size: 1.2em;">-</span> 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。         </li> </ul> |

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。表示されたデータの絞り込みに使用できるオプションは次のとおりです。

- ・ **デバイスタイプ**
  - サーバー
  - ストレージ
  - ネットワーク
  - シャーシ
  - ソフトウェア
  - ソリューション
- ・ **グループ**
  - デフォルト
  - ステージング
  - カスタムグループ
- ・ **アダプタ**
- ・ **リモートコレクタ**

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。

#### 関連タスク

- [デバイスの追加](#)、p. 36
- [デバイス資格情報の編集](#)、p. 85
- [デバイスの削除](#)、p. 103
- [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](#)、p. 129
- [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](#)、p. 95
- [特定のデバイスに対するサポートケースの表示](#)、p. 58
- [表示されたデータのフィルタ処理](#)、p. 64
- [データフィルタのクリア](#)、p. 64
- [表示されたデータの並べ替え](#)、p. 64

# 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 29. 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。利用できるデバイスのタイプは以下のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ シャーシ</li> <li>・ <b>Fluid File System ( FluidFS )</b></li> <li>・ <b>iDRAC</b></li> <li>・ ネットワーク</li> <li>・ ピアストレージ ( PS ) /EqualLogic</li> <li>・ <b>PowerVault</b></li> <li>・ サーバ/ハイパーバイザー</li> <li>・ ソフトウェア</li> <li>・ ソリューション</li> <li>・ <b>Storage Center ( SC ) /Compellent</b></li> </ul> |
| 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。<br> <b>メモ:</b> 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。<br> <b>メモ:</b> 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。<br> <b>メモ:</b> 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。                                                                                                                                                                                                              |

表 29. 単一デバイスの追加 ( 続き )

| フィールド | 説明                                                                                     |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <p><b>メモ:</b> 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。</p> |

**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。

関連タスク

- サーバまたはハイパーバイザーの追加、p. 38
- iDRAC の追加、p. 41
- シャーシの追加、p. 42
- ネットワークデバイスの追加、p. 44
- Powervault MD シリーズストレージアレイの追加、p. 45
- EqualLogic PS シリーズストレージソリューションの追加、p. 46
- Compellent SC シリーズストレージソリューションの追加、p. 47
- Fluid File System ( FluidFS ) NAS デバイスの追加、p. 48
- ソフトウェアの追加、p. 49
- ソリューションの追加、p. 49

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 30. 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 31. 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。 |

表 31. デバイスグループの割り当て ( オプション ) ( 続き )

| フィールド       | 説明                              |
|-------------|---------------------------------|
| 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 32. 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。            |
| 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。

### 関連タスク

複数のデバイスのインポート、p. 52

## 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。
- ・ ステージ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。ステージ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、ステージ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** - 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。
- ・ **ステージ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。ステージ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、ステージ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

デバイスの概要ペインには、デバイスの詳細情報が表示されます。このペインを使用して、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を選択している場合にのみ表示されます。

表 33. 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"> <li>・ 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。</li> <li>・ ケースの確認 — 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。</li> <li>・ メンテナンスモード <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 有効 - デバイスをメンテナンスモードにします。</li> <li>○ 無効 - デバイスを通常モードにします。</li> </ul> </li> <li>・ 依存関係 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ SNMP の設定 - デバイスの SNMP 設定を設定します。</li> </ul> </li> </ul> |
| 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名前を表示します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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。例: サーバ。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| モデル             | デバイスのモデル情報を表示します。たとえば、PowerEdge M820。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 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"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 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>収集の履歴を含むドロップダウンリストを表示します。リストから日付と時刻を選択して、収集されたシステム情報を表示することができます。</p> <p><b>メモ:</b> 収集フィールドには、次のシナリオの収集なしが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ デバイスからの収集が実行されませんでした。</li> <li>・ デバイスがリモートコレクタと関連付けられていません。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                       |
| 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収集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 34. 複数のデバイス収集 ウィンドウ

| フィールド                                | 説明                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 収集名 ( オプション )                        | コレクションに割り当てる名前です。                                                                                                                                                                           |
| Dell EMC 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。                                                                                                                                                                      |
| Dell EMC 技術者 E-メール ( オプション )         | 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。                                                                                                                                                             |
| プロジェクト ID ( オプション )                  | プロジェクトの識別情報。                                                                                                                                                                                |
| Upload Collection ( コレクションのアップロード )  | <ul style="list-style-type: none"><li>・ 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。</li><li>・ 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。</li></ul> |


## 複数のデバイス収集 ペイン

複数のデバイス収集 ウィンドウに、複数のデバイスからの収集の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、複数のデバイスからのシステム情報収集が進行中である間、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、次のものが表示されます。

- ・ 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:** システム情報の収集が完了すると、複数のデバイス収集 ペインが自動的に閉じて、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 ページの上部には、ナビゲーショントレイルが表示されます。

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できます。使用できるアクションは次のとおりです。

- ・ 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。
- ・ 連絡先の管理 - デバイスグループに含まれる連絡先情報と各デバイスタイプの部品ディスパッチ情報を提供します。
- ・ 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 35. 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。    |
| 説明       | デバイスグループに指定されている説明です。           |

## 関連参照文献

[デバイスの管理](#)、p. 182

[連絡先の管理](#)、p. 182

[デバイスグループの編集または削除](#)、p. 183

# 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 36. 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ときに、入力された名前、ホスト名、または IP アドレスを表示します。 |
| モデル         | デバイスのモデルです。たとえば、PowerEdge M820。              |
| 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。  |
| 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。

## 関連参照文献

[デバイスグループ ページ](#)、p. 181

## 関連タスク

[デバイスグループ内のデバイスの管理](#)、p. 66

# 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 37. 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。                  |
| 名         | 一次または二次連絡先の名前です。                        |
| 姓         | 一次または二次連絡先の姓です。                         |
| 電話        | 一次または二次連絡先の電話番号です。                      |
| 代替電話      | 一次または二次連絡先の代替電話番号です。                    |
| 電子メールアドレス | 一次または二次連絡先の電子メールアドレスです。                 |
| ご希望の連絡方法  | 希望の連絡方法を選択することができます。利用できるオプションは次のとおりです。 |

表 37. 連絡先の管理 ( 続き )

| フィールド                                                                     | 説明                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>Phone</b> ( 電話 )</li> <li>・ <b>Email</b> ( 電子メール )</li> </ul> |
| 希望連絡時間帯                                                                   | 監視下のデバイスで問題が発生した際、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です。                                                   |
| 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するために使用します。                                                                           |
| パーツ発送 ( オプション )                                                           |                                                                                                           |
| <b>Address</b> ( 住所 )<br>市町村<br><b>Country</b> ( 国 )<br>都道府県 / 地域<br>郵便番号 | 交換パーツの発送先住所です。                                                                                            |

関連参照文献

[デバイスグループ ページ](#)、p. 181

関連タスク

[デバイス グループの連絡先情報の表示および更新](#)、p. 68

## 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 / 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 / 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 38. デバイスグループの編集 / 削除

| フィールド  | 説明                               |
|--------|----------------------------------|
| 名前     | デバイスグループの名前。                     |
| 説明     | デバイスグループの説明。                     |
| 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。             |

関連参照文献

[デバイスグループ ページ](#)、p. 181

関連タスク

[デバイス グループ詳細の編集](#)、p. 69

[デバイス グループの削除](#)、p. 69

# アカウントの資格情報の管理

アカウントの資格情報の管理 セクションでは、対応デバイスタイプと資格情報タイプそれぞれに対して、管理者資格情報で SupportAssist Enterprise を設定することができます。次の表には、アカウントの資格情報の管理 セクション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 39. アカウントの資格情報の管理

| フィールド   | 説明                      |
|---------|-------------------------|
| 資格情報の追加 | アカウント資格情報を追加します。        |
| 編集      | アカウント資格情報を編集します。        |
| 削除      | アカウントの資格情報を削除します。       |
| 名前      | アカウント資格情報に指定されている名前。    |
| デバイスタイプ | アカウント資格情報を適用可能なデバイスタイプ。 |

## 関連概念

アカウント資格情報、p. 86

## 関連タスク

アカウントの資格情報の追加、p. 87

アカウント資格情報の編集、p. 88

アカウントの資格情報の削除、p. 89

# アカウント資格情報の追加

アカウント資格情報の追加 ウィンドウを使用すると、アカウント資格情報を追加できます。次の表に、アカウント資格情報の追加 ウィンドウに表示される項目についての情報を示します。

表 40. アカウント資格情報の追加


| フィールド     | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名前        | アカウント資格情報の名前を入力します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| デバイスタイプ   | 追加できるデバイスタイプのリストです。利用できるデバイスのタイプは以下のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"><li>・ シャーシ</li><li>・ Fluid File System ( FluidFS )</li><li>・ iDRAC</li><li>・ ネットワーク</li><li>・ ピアストレージ ( PS ) / EqualLogic</li><li>・ PowerVault</li><li>・ サーバ / ハイパーバイザー</li><li>・ ソフトウェア</li><li>・ ソリューション</li><li>・ Storage Center ( SC ) / Compellent</li></ul> |
| ユーザー名     | デバイスタイプへの接続に必要なユーザー名。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| パスワード     | デバイスタイプへの接続に必要なパスワード。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| コミュニティ文字列 | デバイスに割り当てたコミュニティ文字列。<br> <b>メモ:</b> コミュニティ文字列 オプションは、ネットワークングおよび ピアストレージ ( PS ) / EqualLogic デバイスタイプに対してのみ表示されます。                                                                                                                                           |
| パスワードの有効化 | デバイスで設定したイネーブルパスワードです。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

表 40. アカウント資格情報の追加 ( 続き )

| フィールド            | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <p><b>i</b> <b>メモ:</b> パスワードの有効化 オプションは、ネットワーク デバイスタイプに対してのみ表示されます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| オペレーティングシステムのタイプ | <p>オペレーティングシステムのタイプのリストです。使用可能なオペレーティングシステムのタイプは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ Windows</li> <li>・ Linux</li> <li>・ ESX</li> <li>・ ESXi</li> </ul> <p><b>i</b> <b>メモ:</b> オペレーティングシステムのタイプ オプションは、サーバ / ハイパーバイザ デバイスタイプに対してのみ表示されます。</p>                                                                                                                  |
| ソフトウェアの種類        | <p>ソフトウェアタイプのリストです。利用できるソフトウェアタイプは以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ SCVMM</li> <li>・ vCenter</li> <li>・ SAN HQ</li> <li>・ VMware 用 HIT キット / VSM</li> </ul> <p><b>i</b> <b>メモ:</b> ソフトウェアタイプ オプションは、ソフトウェア デバイスタイプに対してのみ表示されます。</p> <p><b>i</b> <b>メモ:</b> 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、SCVMM および SAN HQ の追加はサポートされません。</p> |
| ソリューションタイプ       | <p>ソリューションのタイプ。使用可能なソリューションのタイプは、Web Scale です。</p> <p><b>i</b> <b>メモ:</b> ソリューションタイプ オプションは、ソリューション デバイスタイプに対してのみ表示されます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                    |

関連タスク

アカウントの資格情報の追加、p. 87

## アカウントの資格情報の編集

アカウントの資格情報の編集 ウィンドウで、アカウントの資格情報を編集できます。次の表に、アカウントの資格情報の編集 ウィンドウに表示される項目についての情報を示します。

表 41. アカウントの資格情報の編集

| フィールド   | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名前      | アカウントの資格情報の名前を入力します。                                                                                                                                                                                                                                                         |
| デバイスタイプ | <p>追加できるデバイスタイプのリストです。利用できるデバイスのタイプは以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ シャーシ</li> <li>・ Fluid File System ( FluidFS )</li> <li>・ iDRAC</li> <li>・ ネットワーク</li> <li>・ ピアストレージ ( PS ) / EqualLogic</li> <li>・ PowerVault</li> <li>・ サーバ / ハイパーバイザ</li> </ul> |

表 41. アカウントの資格情報の編集 ( 続き )

| フィールド            | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ソフトウェア</li> <li>ソリューション</li> <li><b>Storage Center ( SC ) / Compellent</b></li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ユーザー名            | デバイスタイプへの接続に必要なユーザー名。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| パスワード            | デバイスタイプへの接続に必要なパスワード。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| コミュニティ文字列        | <p>デバイスに割り当てられたコミュニティ文字列です。</p> <p><b>メモ:</b> コミュニティ文字列 オプションは、ネットワーキングおよびピアストレージ ( PS ) / EqualLogic デバイスタイプに対してのみ表示されます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                      |
| パスワードの有効化        | <p>デバイスで設定したイネーブルパスワードです。</p> <p><b>メモ:</b> パスワードの有効化 オプションは、ネットワーキング デバイスタイプに対してのみ表示されます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| オペレーティングシステムのタイプ | <p>オペレーティングシステムのタイプのリストです。使用可能なオペレーティングシステムのタイプは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Windows</b></li> <li><b>Linux</b></li> <li><b>ESX</b></li> <li><b>ESXi</b></li> </ul> <p><b>メモ:</b> オペレーティングシステムのタイプ オプションは、サーバ/ハイパーバイザ デバイスタイプに対してのみ表示されます。</p>                                                                                                             |
| ソフトウェアの種類        | <p>ソフトウェアのタイプのリストです。利用できるソフトウェアのタイプは以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>SCVMM</b></li> <li><b>vCenter</b></li> <li><b>SAN HQ</b></li> <li><b>VMware 用 HIT キット / VSM</b></li> </ul> <p><b>メモ:</b> ソフトウェアタイプ オプションは、ソフトウェア デバイスタイプに対してのみ表示されます。</p> <p><b>メモ:</b> 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、SCVMM および SAN HQ の追加はサポートされません。</p> |
| ソリューションタイプ       | <p>ソリューションのタイプです。使用可能なソリューションのタイプは、<b>Web Scale</b> です。</p> <p><b>メモ:</b> ソリューションタイプ オプションは、ソリューション デバイスタイプに対してのみ表示されます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                        |

関連タスク

アカウント資格情報の編集、p. 88

## 資格情報プロファイルの管理

資格情報プロファイルの管理 セクションでは、デバイスまたはデバイスのグループに資格情報のセットを適用することができます。次の表には、資格情報プロファイルの管理 セクション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 42. 資格情報プロファイルの管理

| フィールド     | 説明                      |
|-----------|-------------------------|
| プロファイルの追加 | 資格情報プロファイルを追加します。       |
| 編集        | 資格情報プロファイルを編集します。       |
| 削除        | 資格情報プロファイルを削除します。       |
| 名前        | 資格情報プロファイルに指定されている名前です。 |

関連概念

資格情報プロファイル、p. 90

関連タスク

資格情報プロファイルの作成、p. 90

資格情報プロファイルの割り当て、p. 91

資格情報プロファイルの編集、p. 92

資格情報プロファイルの削除、p. 93

## 資格情報プロファイルの追加

資格情報プロファイルの追加 ウィンドウを使用すると、資格情報のプロファイルを追加できます。次の表に、資格情報プロファイルの追加 ウィンドウに表示される項目についての情報を示します。

表 43. 資格情報プロファイルの追加

| フィールド        | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名前           | 資格情報プロファイルの名前を入力します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| チェックボックス     | デバイスタイプを選択するために使用します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| デバイスタイプ      | <p>選択できるデバイスタイプのリストです。利用できるデバイスのタイプは以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ シャーシ</li> <li>・ <b>Fluid File System ( FluidFS )</b></li> <li>・ iDRAC</li> <li>・ ネットワーク</li> <li>・ ピアストレージ ( PS ) / EqualLogic</li> <li>・ <b>PowerVault</b></li> <li>・ サーバ/ハイパーバイザー</li> <li>・ ソフトウェア</li> <li>・ ソリューション</li> <li>・ <b>Storage Center ( SC ) / Compellent</b></li> </ul> |
| アカウント資格情報    | 特定のデバイスタイプ用に作成したアカウントの資格情報です。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| アカウント資格情報の追加 | アカウント資格情報を追加するには、これをクリックします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

関連タスク

資格情報プロファイルの作成、p. 90

## 資格情報プロファイルの編集

資格情報プロファイルの編集 ウィンドウで資格情報プロファイルを編集できます。次の表に、資格情報プロファイルの編集 ウィンドウに表示される項目についての情報を示します。

表 44. 資格情報プロファイルの編集

| フィールド      | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名前         | 資格情報プロファイルの名前です。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| チェックボックス   | デバイスタイプを選択するために使用します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| デバイスタイプ    | <p>選択できるデバイスタイプのリストです。利用できるデバイスのタイプは以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ シャーシ</li> <li>・ Fluid File System ( FluidFS )</li> <li>・ iDRAC</li> <li>・ ネットワーク</li> <li>・ ピアストレージ ( PS ) / EqualLogic</li> <li>・ PowerVault</li> <li>・ サーバ / ハイパーバイザー</li> <li>・ ソフトウェア</li> <li>・ ソリューション</li> <li>・ Storage Center ( SC ) / Compellent</li> </ul> |
| アカウント 資格情報 | 特定のデバイスタイプ用に作成したアカウントの資格情報です。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

関連タスク

資格情報プロファイルの編集、 p. 92

## 収集 ページ

収集 ページは、正常に実行された収集を表示します。収集 ページからは、収集されたシステム情報の表示、マルチデバイス収集のダウンロード、および収集のデルへのアップロードを行うことができます。

収集 ページの上部には、ナビゲーショントレイルが表示されます。

収集 ページの上部では、次のオプションが使用できます。

- ・ **日付範囲** - 特定の日付範囲で収集を検索します。
- ・ **検索基準** - 表示されているデータの特定のカテゴリで検索します。利用できるオプションは次のとおりです。
  - サービスタグ
  - 名前 /IP アドレス
- ・ **検索語** - 検索キーワードを入力します。
- ・ **アップロード** - 収集をデルにアップロードします。

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 45. 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          | デバイスおよび収集タイプの名前。単一デバイス収集の場合は、デバイスの名前の後に、収集のタイプが続きます。たとえば、手動、定期などです。 |
| 収集日         | 収集が開始された日付。                                                         |
| 収集目的 :      | 複数デバイス収集の実行中に選択された理由。                                               |
| ケース番号       | 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。                                                 |

収集タイプ、デバイスタイプ、またはアダプタに基づいて、表示された収集の絞り込みを選択できます。表示されたデータの絞り込みに使用できるオプションは次のとおりです。

- ・ コレクションタイプ
  - 手動収集
  - 定期収集
  - ケース収集
  - マルチ収集
- ・ デバイスタイプ
  - サーバー
  - ストレージ
  - ネットワーク
  - シャーシ
  - ソフトウェア
  - ソリューション
- ・ アダプタ


## 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、収集したシステム情報を表示およびダウンロードできます。このペインは、コレクション ページで一覧されるコレクションを選択する際に表示されます。

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 46. 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 )                               | <b>設定ビューア</b> で、サーバから収集をクリックして開きます。         |
| コレクションのダウンロード ( 他のすべてのデバイスタイプのコレクションおよび複数のデバイスコレクションから ) | 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。          |

 **メモ:** 収集をリモートコレクタが実行した場合には、コレクションの表示またはコレクションのダウンロードは無効になります。

## 拡張機能

SupportAssist Enterprise の拡張機能を利用して、SupportAssist Enterprise の機能を多くのデバイスで活用することができます。拡張機能を使用すると、Dell OpenManage Essentials や Microsoft System Center Operations Manager といったシステム管理コンソールによって管理されているデバイスのインベントリおよび追加を行うことができます。

SupportAssist Enterprise には、以下の 2 つのタイプの拡張機能があります。

- ・ アダプタ — SupportAssist Enterprise とシステム管理コンソールとの間でインターフェースとして機能するアプリケーションです。
- ・ リモートコレクタ — 特定の IP アドレスレンジ内にあるデバイスのシステム情報を収集およびアップロードする SupportAssist Enterprise のリモートインスタンスです。

### 関連概念

[アダプタ](#)、p. 71

## アダプタ

アダプタは、SupportAssist Enterprise とシステム管理コンソールとの間でインタフェースとして機能するアプリケーションです。次の表には、**アダプタ** タブ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 47. アダプタ

| フィールド       | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| アダプタのセットアップ | アダプタをセットアップします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 編集          | アダプタの詳細を編集します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 削除          | アダプタを削除します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| チェックボックス    | セットアップしたアダプタを選択するために使用します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 名前          | アダプタに指定されている名前、アダプタがセットアップされているサーバのホスト名または IP アドレス。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| タイプ         | アダプタのタイプ。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 割り当てられたデバイス | アダプタから追加されたデバイスの合計数。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| バージョン       | アダプタアプリケーションのバージョン。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| ステータス       | <p>アダプタのステータス。</p> <p>アダプタのステータスは、以下のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>接続済み</b> - SupportAssist Enterprise がアダプタに正常に接続できます。</li> <li>・ <b>切断済み</b> - SupportAssist Enterprise をアダプタに接続できません。</li> <li>・ <b>初期同期</b> - デバイスの初期インベントリが進行中。</li> <li>・ <b>定期同期</b> - デバイスの自動インベントリが進行中。</li> <li>・ <b>手動同期</b> - 手動で開始されたデバイスのインベントリが進行中。</li> <li>・ <b>接続が失われました</b> - SupportAssist Enterprise を実行しているサーバは、アダプタがセットアップされているサーバに接続できません。</li> <li>・ <b>コピーが進行中</b> - アダプタのインストーラパッケージがシステムにコピーされています。</li> <li>・ <b>インストールが進行中</b> - アダプタのインストールが進行中です。</li> <li>・ <b>検証が進行中</b> - SupportAssist Enterprise は、アダプタがアダプタをセットアップするための前提条件を満たしているかどうかを検証します。</li> <li>・ <b>設定が進行中</b> - SupportAssist Enterprise がアダプタを設定しています。</li> <li>・ <b>サービスを開始しています</b> - SupportAssist Enterprise がインストールされ、アダプタサービスが開始されています。</li> <li>・ <b>接続を待機しています</b> - SupportAssist Enterprise はアダプタサービスの開始を待機しています。</li> <li>・ <b>接続が進行中</b> - SupportAssist Enterprise はアダプタへの接続を試行しています。</li> <li>・ <b>プロファイルを割り当て中</b> - 資格情報プロファイルが、インベントリ対象のデバイスに適用されます。インベントリ対象デバイスの合計数と、プロファイルが適用されているデバイスの数も表示されます。</li> </ul> |

### 関連タスク

[OpenManage Essentials アダプターの設定](#)、p.71

Microsoft System Center Operations Manager アダプターの設定、p. 73

アダプタの概要ペインの表示、p. 76

アダプタによってインベントリが実行されるデバイスの表示、p. 76

アダプタの同期、p. 76

アダプタの編集、p. 77

アダプタの削除、p. 77

## アダプタのセットアップ ( OpenManage Essentials )

アダプタのセットアップウィンドウでは、アダプタを追加することができます。次の表に、アダプタのセットアップウィンドウに表示される項目についての情報を示します。

表 48. アダプタのセットアップ ( OpenManage Essentials )

| フィールド             | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| アダプタタイプ           | セットアップするアダプタのタイプを選択するために使用します。利用できるアダプタのタイプは以下のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>OpenManage Essentials</b> - Open Manage Essentials アダプタをセットアップします。</li><li>・ <b>System Center Operations Manager</b> — System Center Operations Manager アダプタをセットアップする場合に選択します。</li></ul> |
| ホスト名 / IP アドレス    | OpenManage Essentials がインストールされているサーバのホスト名または IP アドレス。                                                                                                                                                                                                                                    |
| 名前 ( オプション )      | SupportAssist Enterprise のアダプタを識別するために使用する任意の名前。                                                                                                                                                                                                                                          |
| ユーザー名             | OpenManage Essentials がインストールされているサーバに接続するために必要なユーザー名。                                                                                                                                                                                                                                    |
| パスワード             | OpenManage Essentials がインストールされているサーバに接続するために必要なパスワード。                                                                                                                                                                                                                                    |
| 資格情報プロファイル        | アダプタによってインベントリが実行されるデバイスを追加するために必要な資格情報プロファイルを選択するために使用します。                                                                                                                                                                                                                               |
| デバイスインベントリのアップデート | アダプタからデバイスのインベントリを実行する頻度を選択するために使用します。利用できるオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>12 時間間隔</b></li><li>・ <b>毎日</b></li><li>・ <b>毎週</b></li><li>・ <b>隔週</b></li><li>・ <b>毎月</b></li></ul>                                                                                |

### 関連タスク

OpenManage Essentials アダプターの設定、p. 71

## アダプタのセットアップ ( Microsoft System Center Operations Manager )

アダプタのセットアップウィンドウでは、アダプタを追加することができます。次の表に、アダプタのセットアップウィンドウに表示される項目についての情報を示します。

表 49. アダプタのセットアップ ( Microsoft System Center Operations Manager )

| フィールド                           | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| アダプタタイプ                         | セットアップするアダプタのタイプを選択するために使用します。利用できるアダプタのタイプは以下のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>OpenManage Essentials</b> — OpenManage Essentials アダプタをセットアップする場合に選択します。</li> <li>・ <b>System Center Operations Manager</b> — System Center Operations Manager アダプタをセットアップする場合に選択します。</li> </ul> |
| 名前 ( オプション )                    | SupportAssist Enterprise のアダプタ識別のために使用する任意の名前です。                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 管理グループとのリモート接続を確立します            | リモートコンソールをホストするサーバ上にアダプタをセットアップする場合は、このオプションを選択します。                                                                                                                                                                                                                                                |
| 管理グループの ホスト名 / IP アドレス          | 管理グループをホストするホスト名またはサーバの IP アドレス。                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ユーザー名                           | 管理グループをホストするサーバへの接続に必要なユーザー名。                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| パスワード                           | 管理グループをホストするサーバへの接続に必要なパスワード。                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Remote Console の ホスト名 / IP アドレス | Remote Console をホストするサーバのホスト名または IP アドレス。                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ユーザー名                           | Remote Console をホストするサーバへの接続に必要なユーザー名です。                                                                                                                                                                                                                                                           |
| パスワード                           | Remote Console をホストするサーバへの接続に必要なパスワード。                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 資格情報プロファイル                      | アダプタによってインベントリが実行されるデバイスを追加するために必要な資格情報プロファイルを選択するために使用します。                                                                                                                                                                                                                                        |
| デバイスインベントリのアップデート               | アダプタからデバイスのインベントリを実行する頻度を選択するために使用します。利用できるオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>12 時間間隔</b></li> <li>・ <b>毎日</b></li> <li>・ <b>毎週</b></li> <li>・ <b>隔週</b></li> <li>・ <b>毎月</b></li> </ul>                                                                                   |

関連タスク

Microsoft System Center Operations Manager [アダプターの設定](#)、p. 73

## アダプタの概要ペイン

アダプタの概要ペインには、アダプタの詳細情報が表示されます。このペインを使用して、アダプタで特定の操作を実行できます。このペインは、[アダプタ](#) ページでアダプタを選択している場合に表示されます。

表 50. アダプタの概要ペイン

| フィールド   | 説明                               |
|---------|----------------------------------|
| 名前      | アダプタに指定されている名前。                  |
| IP アドレス | アダプタが設定されているサーバの IP アドレスまたはホスト名。 |

表 50. アダプタの概要ペイン ( 続き )

| フィールド       | 説明                                                                                       |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| ステータス       | アダプタのステータス。                                                                              |
| 今すぐ同期する     | システム管理コンソールからデバイスのインベントリを行います。                                                           |
| 最終同期        | デバイスが最後にインベントリを行った日時。                                                                    |
| アダプタタイプ     | アダプタのタイプ。                                                                                |
| OS タイプ      | アダプタが設定されているサーバで実行されているオペレーティングシステム                                                      |
| 割り当てられたデバイス | アダプタから正常に追加されたデバイスの合計数。                                                                  |
| ステージングデバイス  | ステージンググループに追加されたインベントリの対象デバイスの合計数を表示します。デバイスは、特定の前提条件を満たしていないため、ステージンググループに追加される場合があります。 |
| バージョン       | アダプタアプリケーションのバージョン。                                                                      |

関連タスク

アダプタの概要ペインの表示、 p. 76

## リモートコレクタ

リモートコレクタは、特定の IP アドレスレンジ内にあるデバイスのシステム情報を収集およびアップロードする SupportAssist Enterprise のリモートインスタンスです。次の表には、リモートコレクタ 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 51. リモートコレクタ

| フィールド           | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| リモートコレクタのセットアップ | リモートコレクタをセットアップします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 編集              | リモートコレクタの詳細を編集します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 削除              | リモートコレクタを編集します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| チェックボックス        | セットアップしたリモートコレクタを選択するために使用します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 名前              | リモートコレクタに指定されている名前、リモートコレクタが設定されているサーバのホスト名または IP アドレス。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 割り当てられたデバイス     | リモートコレクタに関連付けられているデバイスの合計数。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| バージョン           | リモートコレクタアプリケーションのバージョン。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| ステータス           | <p>リモートコレクタのステータス。</p> <p>リモートコレクタのステータスは、以下のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>接続済み</b> - SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバは、リモートコレクタが設定されているサーバに接続できます。</li> <li>・ <b>切断済み</b> - SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバは、リモートコレクタが設定されているサーバに接続できません。</li> <li>・ <b>接続に失敗しました</b> - SupportAssist サーバへの接続中に接続に失敗した場合には表示されます。</li> <li>・ <b>登録に失敗しました</b> - リモートコレクタが SupportAssist Enterprise への接続に失敗した場合には表示されます。</li> </ul> |

表 51. リモートコレクタ ( 続き )

| フィールド | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ <b>登録を開始しました</b> - リモートコレクタが SupportAssist Enterprise に接続している場合に表示されます。</li> <li>・ <b>コピーが進行中</b> - リモートコレクタのインストーラパッケージがリモートシステムにコピーされています。</li> <li>・ <b>検証が進行中</b> - SupportAssist Enterprise は、リモートサーバがリモートコレクタを設定するための前提条件を満たしているかどうかを検証します。</li> <li>・ <b>設定が進行中</b> - SupportAssist Enterprise がリモートコレクタを設定しています。</li> <li>・ <b>登録しています</b> - SupportAssist Enterprise を実行しているサーバが、設定完了後にリモートコレクタと通信しています。</li> <li>・ <b>インストールが進行中</b> - リモートコレクタアプリケーションのインストールが進行中です。</li> <li>・ <b>インストーラが見つかりません</b> - リモートコレクタのインストーラファイルが破損しているか、SupportAssist Enterprise を実行しているサーバから手動で削除されています。</li> <li>・ <b>コピーに失敗しました</b> - リモートコレクタをリモートサーバにコピーできませんでした。</li> <li>・ <b>インストールに失敗しました</b> - リモートコレクタのインストールを正常に完了できませんでした。</li> <li>・ <b>設定に失敗しました</b> - SupportAssist Enterprise はリモートコレクタの設定を完了できませんでした。</li> <li>・ <b>検証に失敗しました</b> - SupportAssist Enterprise は、リモートサーバがリモートコレクタを設定するための前提条件を満たしているかどうかを検証できませんでした。</li> <li>・ <b>ディスク領域不足</b> - リモートコレクタが設定されているサーバのハードドライブ空き容量が 500 MB 未満です。</li> <li>・ <b>接続を開始しました</b> - SupportAssist サーバへの接続中に接続が開始された場合に表示されます。</li> </ul> |

関連タスク

- リモートコレクタの設定、p. 80
- リモートコレクタに関連付けられているデバイスについての収集データを表示する、p. 82
- リモートコレクタの概要ペインの表示、p. 82
- リモートコレクタに関連付けられたデバイスの表示、p. 83
- リモートコレクタの編集、p. 83
- リモートコレクタの削除、p. 84

## リモートコレクタのセットアップ

リモートコレクタのセットアップウィンドウを使用して、リモートコレクタをセットアップすることができます。次の表には、リモートコレクタのセットアップウィンドウに表示される項目についての情報が記載されています。

表 52. リモートコレクタのセットアップ

| フィールド          | 説明                                                   |
|----------------|------------------------------------------------------|
| ホスト名 / IP アドレス | セットアップするリモートコレクタのサーバのホスト名または IP アドレス。                |
| 名前 ( オプション )   | SupportAssist Enterprise のリモートコレクタを識別するために使用する任意の名前。 |
| ユーザー名          | セットアップするリモートコレクタのサーバに接続するために必要なユーザー名。                |

表 52. リモートコレクタのセットアップ ( 続き )

| フィールド                                | 説明                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| パスワード                                | セットアップするリモートコレクタのサーバに接続するために必要なパスワード。                                                                                                                                                                                     |
| IP アドレス / 範囲                         | リモートコレクタと関連付けるデバイスの IP アドレスまたは IP アドレスレンジ。                                                                                                                                                                                |
| IP アドレス範囲の追加                         | 追加の IP アドレスまたは IP アドレスレンジフィールドをクリックして開きます。                                                                                                                                                                                |
| このリモートサーバはプロキシサーバ経由でインターネットに接続されています | リモートサーバ経由でインターネットに接続されているプロキシサーバの詳細を入力します。                                                                                                                                                                                |
| ホスト名 / IP アドレス                       | プロキシサーバのホスト名または IP アドレス。                                                                                                                                                                                                  |
| ポート                                  | プロキシサーバで使用するポート番号。                                                                                                                                                                                                        |
| 認証が必要です                              | 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、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。                                                                                                                                                                                                     |
| パスワード                                | プロキシサーバへの接続に必要なパスワード。                                                                                                                                                                                                     |
| プロキシ除外リスト                            | IP アドレスレンジまたはリモートコレクタがプロキシサーバ経由ではなく、直接通信する必要があるデバイスの範囲。https プロトコルで通信するデバイスの IP アドレスは、プロキシ除外リストに含める必要があります。https プロトコルで通信するデバイスには、iDRAC、Compellent ストレージアレイ、VMware ESX および ESXi、ウェブスケールハイパー統合型アプリケーション (XC シリーズ) などがあります。 |

関連タスク

リモートコレクタの設定、p. 80

## リモートコレクタの概要ペイン

リモートコレクタの概要ペインには、リモートコレクタの詳細情報が表示されます。このペインは、リモートコレクタ ページでリモートコレクタを選択している場合に表示されます。

表 53. リモートコレクタの概要ペイン

| フィールド       | 説明                                                 |
|-------------|----------------------------------------------------|
| 名前          | リモートコレクタに指定されている名前。                                |
| IP アドレス     | リモートコレクタのサーバの IP アドレスまたはホスト名。                      |
| ステータス       | リモートコレクタのステータス。                                    |
| コレクタタイプ     | リモートコレクタのタイプ。                                      |
| バージョン       | リモートコレクタアプリケーションのバージョン。                            |
| OS          | リモートコレクタが設定されているサーバで実行されているオペレーティングシステム。           |
| 割り当てられたデバイス | リモートコレクタに関連付けられているデバイスの合計数。                        |
| 収集範囲        | リモートコレクタに割り当てられた IP アドレスレンジ。                       |
| すべてのデバイスの表示 | リモートコレクタに関連付けられているデバイスを表示するには、デバイス ページをクリックして開きます。 |

関連タスク

リモートコレクタの概要ペインの表示、p. 82

# 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。

- ・ **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、システム情報の収集、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 SMTP サーバを使用している場合にのみ該当します。社内で 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。

## 関連参照文献

[プロキシ設定](#)、p. 196

[プリファランス](#)、p. 197

[連絡先情報](#)、p. 198

[SMTP 設定](#)、p. 199

## 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 ページの上部には、ナビゲーショントレイルが表示されます。

**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 54. プロキシ設定

| フィールド          | 説明                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| プロキシサーバを使用する   | 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 | プロキシサーバのホスト名または IP アドレスです。                                                                                                                                                                                                                 |
| ポート            | プロキシサーバが使用するポート番号です。                                                                                                                                                                                                                       |
| 認証が必要です        | 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、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。                                                                                                                                                                                                                      |
| パスワード          | プロキシサーバへの接続に必要なパスワード。                                                                                                                                                                                                                      |
| プロキシ除外リスト      | SupportAssist Enterprise がプロキシサーバ経由ではなく直接通信する必要がある IP アドレス範囲またはデバイスの範囲です。https プロトコルで通信するデバイスの IP アドレスは、プロキシ除外リストに含める必要があります。https プロトコルで通信するデバイスには、iDRAC、Compellent ストレージアレイ、VMware ESX および ESXi、ウェブスケールハイパー統合型アプライアンス (XC シリーズ) などがあります。 |

## 関連タスク

[プロキシ サーバの設定](#)、p. 98

# プリファランス

プリファランス ページでは、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。

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 55. プリファランス

| フィールド                                        | 説明                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>自動化タスク</b>                                |                                                                                                                                                                                                                                              |
| SupportAssist Enterprise で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><b>メモ:</b> 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>                |
| 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 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。                                                                                                                                                    |
| 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。                                                                                                                                                                               |
| <b>システム状態情報を自動的に収集 :</b>                     |                                                                                                                                                                                                                                              |
| 毎月 N 日の午後 11 時から開始します                        | このオプションを選択して、毎月のランダムに決定した日の午後 11 時に各デバイスタイプからシステム状態情報を自動的に収集します。                                                                                                                                                                             |
| 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。                                                                                                                                                                                             |
| <b>E メール設定</b>                               |                                                                                                                                                                                                                                              |
| 収集されたシステム状態情報をデバイスからデルへ自動的にアップロードします         | デルへの自動収集アップロードを選択します。                                                                                                                                                                                                                        |
| 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 メール通知を受信ようになります。                                                                                                                                                                                             |
| 希望する E メール言語                                 | E メール通知に使用する言語を選択します。                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>推奨レポート設定</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                              |
| 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。                                                                                                                                                                                 |
| <b>収集データの設定</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                              |
| サーバー/ハイパーバイザー                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>デバイスからログを収集するログを選択します。</li> </ul> <p><b>メモ:</b> SupportAssist Enterprise により収集されるログの詳細については、<a href="https://www.dell.com/">https://www.dell.com/</a></p> |

表 55. プリファランス ( 続き )

| フィールド                                                      | 説明                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            | <a href="#">serviceabilitytools</a> で『 <i>SupportAssist Enterprise</i> バージョン 2.0.21 報告可能アイテム』の文書を参照してください。                                                     |
| 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 : ピア ストレージ ( PS ) / EqualLogic                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> |
| 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。                                                                                                                                         |
| ソフトウェア : VMware 向け HIT キット /VSM                            | デバイスからログを収集する詳細ログを選択します。                                                                                                                                       |
| <b>ID 情報の設定</b>                                            |                                                                                                                                                                |
| 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。<br><b>メモ:</b> 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。                                                         |
| <b>メンテナンスモード</b>                                           |                                                                                                                                                                |
| 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に新しいサポートケースは開始されません。                                                                                         |

関連タスク

- 自動アップデートの有効化または無効化、p. 103
- 電子メール通知の設定、p. 106
- ケース作成時のシステム情報の自動収集の有効化または無効化、p. 110
- 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、p. 110
- ID 情報の収集の有効化または無効化、p. 111
- 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、p. 129

## 連絡先情報

連絡先情報 ページでは、プライマリおよびセカンダリ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。

**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 56. 連絡先情報

| フィールド | 説明                                  |
|-------|-------------------------------------|
| 会社名   | 会社の名前。                              |
| 一次    | 一次連絡先情報を表示または編集する場合に、このオプションを選択します。 |
| 二次    | 二次連絡先情報を表示または編集する場合に、このオプションを選択します。 |
| 名     | 一次または二次連絡先の名前です。                    |

表 56. 連絡先情報 ( 続き )

| フィールド                                                | 説明                                                                                                           |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 姓                                                    | 一次または二次連絡先の姓です。                                                                                              |
| 電話番号                                                 | 一次または二次連絡先の電話番号です。                                                                                           |
| 代替の電話番号                                              | 一次または二次連絡先の代替電話番号です。                                                                                         |
| E-メールアドレス                                            | 一次または二次連絡先の電子メールアドレスです。                                                                                      |
| Country ( 国 )                                        | 国を表示または選択します。                                                                                                |
| ご希望の連絡方法                                             | 希望の連絡方法を選択します。利用できるオプションは次のとおりです。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話</li> <li>・ 電子メール</li> </ul> |
| 希望連絡時間帯                                              | 監視下のデバイスで問題が発生した際、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です。                                                      |
| タイムゾーン                                               | 一次または二次連絡先のタイムゾーンです。                                                                                         |
| パーツ発送 ( オプション )                                      |                                                                                                              |
| Address ( 住所 )<br>市町村<br>国 / 地域<br>都道府県 / 地域<br>郵便番号 | 交換パーツの発送先住所です。                                                                                               |
| CNPJ<br>IE                                           | ブラジルのみ : 会社の CNPJ および IE 番号です。                                                                               |

関連タスク

連絡先情報の表示とアップデート、p. 98

## 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。

**① 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。

次の表には、SMTP 設定 ページに表示される項目についての情報が記載されています。

表 57. SMTP 設定

| フィールド          | 説明                                 |
|----------------|------------------------------------|
| SMTP サーバを使用    | 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 | 電子メールサーバのホスト名または IP アドレス。          |
| ポート            | 電子メールサーバで使用するポート番号。                |

表 57. SMTP 設定 ( 続き )

| フィールド   | 説明                                             |
|---------|------------------------------------------------|
| 認証が必要です | 電子メール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、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。                         |
| パスワード   | 電子メールサーバへの接続に必要なパスワード。                         |
| 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。         |

関連タスク

SMTP サーバの設定、p. 107

## 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 ページの上部には、ナビゲーショントレイルが表示されます。

次の表には、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の情報が記載されています。

表 58. 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     | テストできる依存ネットワークリソース。利用できるオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>インターネット 接続性</li> <li>SMTP Server ( SMTP サーバー )</li> <li>Dell FTP サーバー</li> <li>Dell アップロードサーバー</li> <li>SupportAssist Enterprise サーバ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 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。 <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>未設定</b> ( 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 <b>SMTP 設定</b> を行うことをお勧めします。</li> <li> <b>進行中</b> - 接続性テストが進行中です。</li> <li> <b>接続済み</b> - 接続性テストに成功しました。</li> <li> <b>エラー</b> - 接続性テストに失敗しました。</li> </ul> <p> <b>メモ:</b> 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検証した日付と時刻を表示します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

関連タスク

接続性テストの実施、p. 100




# 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。

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 59. 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     | テストできる機能。検証オプションは <b>ケース作成</b> です。これにより、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    | 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。 <ul style="list-style-type: none"><li>・ <b>未検証</b> — サポートケース作成タスクがテストされていません。</li><li>・  <b>進行中</b> — サポートケース作成テストが進行中です。</li><li>・  <b>ケースを作成する準備ができました</b> — SupportAssist Enterprise でケースを正常に作成できます。</li><li>・  <b>ケースを作成できません</b> — 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。</li></ul> |
| 最後の検証    | ステータスを最後に検証した日付と時刻。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| テストの実行   | クリックして、選択したテストを実行します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## 関連タスク

[ケース作成機能のテスト](#)、p. 101

## 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 60. 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<br>3000_2<br>3000_3<br>3000_4<br>3000_5 | デバイス名に Dell OpenManage Server Administrator ( OMSA ) をインストール中に、予期しないエラーが発生しました。                | 次のいずれかの手順を実行してください。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>デバイス ページでデバイスを選択し、デバイス概要 ペインで、タスク リストから <b>OMSA のインストール/アップグレード</b> を選択します。</li> <li>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、<a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix』 ( SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 サポート マトリックス ) を参照してください。</li> </ul> <p>問題が解決しない場合は、テクニカル サポートにお問い合わせください。</p> |
| 3000_6<br>3000_9<br>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"> <li>システムがインターネット接続されていることを確認してください</li> <li>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。</li> <li>デバイス ページでデバイスを選択し、デバイス概要 ペインで、タスク リストから <b>OMSA のインストール/アップグレード</b> を選択します。</li> </ol> <p>問題が解決しない場合は、テクニカル サポートにお問い合わせください。</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。 | 次のいずれかの手順を実行してください。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>デバイス ページでデバイスを選択し、デバイス概要 ペインで、タスク リストから <b>OMSA のインストール/アップグレード</b> を選択します。</li> <li>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、<a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix』 ( SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 サポート マトリックス ) を参照してください。</li> </ul> <p>問題が解決しない場合は、テクニカル サポートにお問い合わせください。</p> |
| 3000_8                                         | デバイス名に Dell OpenManage Server Administrator ( OMSA ) をインストール中に、予期しないエラーが発生しました。                | SupportAssist Enterprise インストールの修復を試みます。<br><ol style="list-style-type: none"> <li>コントロール パネル を開きます。</li> <li>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。</li> <li>プログラムと機能 ウィンドウで、<b>Dell SupportAssist</b> を選択して <b>変更</b> をクリックします。</li> <li><b>Dell SupportAssist Enterprise</b> インストーラへようこそ ウィンドウで <b>次へ</b> をクリックします。</li> </ol>                                                                                                                                                  |

表 60. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

| エラーコード                                                                                                                           | エラーメッセージ                                                                                        | 考えられる解決策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                  |                                                                                                 | <p>5. <b>修復</b> をクリックしてから、<b>インストール</b> をクリックします。</p> <p>問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 3000_10<br>3000_12<br>3000_13<br>3000_14                                                                                         | デバイス名に Dell OpenManage Server Administrator ( OMSA ) をインストール中に、予期しないエラーが発生しました。                 | <p>次のいずれかの手順を実行してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>デバイス ページでデバイスを選択し、デバイス概要 ペインで、タスク リストから <b>OMSA のインストール/アップグレード</b> を選択します。</li> <li>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、<a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix』 ( SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 サポート マトリックス ) を参照してください。</li> </ul> <p>問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>                                             |
| 3000_15<br>3000_16<br>3000_17<br>3000_22<br>3000_23<br>3000_29<br>3000_47<br>3000_48<br>3000_50<br>3000_56<br>3000_61            | デバイス名に Dell OpenManage Server Administrator ( OMSA ) をインストール中に、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認証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"> <li>デバイス ページでデバイスを選択し、デバイス概要 ペインで、タスク リストから <b>OMSA のインストール/アップグレード</b> を選択します。</li> <li>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、<a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix』 ( SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 サポート マトリックス ) を参照してください。</li> </ul> <p>問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。</p> |
| 3000_18                                                                                                                          | device_name で Dell OpenManage Server Administrator ( OMSA ) のインストールに必要なサービスが実行中でないか、有効になっていません。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>デバイスで Microsoft Windows が実行中の場合は、WMI サービスが実行されていることを確認してください。</li> <li>デバイスで Linux を実行中の場合は、SSH が有効になっていることを確認してください。</li> </ul> <p>詳細については、「<a href="#">その他のサービス</a>、p. 165」を参照してください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3000_19                                                                                                                          | device_name 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中であることを確認します。詳細については、「<a href="#">その他のサービス</a>、p. 165」を参照してください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3000_20<br>3000_21<br>3000_24<br>3000_25<br>3000_26<br>3000_27<br>3000_28<br>3000_30<br>3000_31<br>3000_32<br>3000_33<br>3000_34 | デバイス名に Dell OpenManage Server Administrator ( OMSA ) をインストール中に、予期しないエラーが発生しました。                 | <p>次のいずれかの手順を実行してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>デバイス ページでデバイスを選択し、デバイス概要 ペインで、タスク リストから <b>OMSA のインストール/アップグレード</b> を選択します。</li> <li>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、<a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix』 ( SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 サポート マトリックス ) を参照してください。</li> </ul> <p>問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>                                             |

表 60. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

| エラーコード                                                                                                                                                                                                        | エラーメッセージ                                                                        | 考えられる解決策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3000_35<br>3000_36<br>3000_37<br>3000_38<br>3000_39<br>3000_40<br>3000_41<br>3000_42<br>3000_43<br>3000_44<br>3000_45<br>3000_46<br>3000_49<br>3000_51<br>3000_54<br>3000_55<br>3000_57<br>3000_58<br>3000_59 |                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 3000_52<br>3000_53                                                                                                                                                                                            | デバイス名に Dell OpenManage Server Administrator ( OMSA ) をインストール中に、予期しないエラーが発生しました。 | 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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ デバイス ページでデバイスを選択し、デバイス概要ペインで、タスク リストから <b>OMSA のインストール/アップグレード</b> を選択します。</li> <li>・ 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、<a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix』 ( SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 サポートマトリックス ) を参照してください。</li> </ul> 問題が解決しない場合は、テクニカル サポートにお問い合わせください。                     |
| 3000_60                                                                                                                                                                                                       | デバイス名に Dell OpenManage Server Administrator ( OMSA ) をインストール中に、予期しないエラーが発生しました。 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ デバイスが接続可能であることを検証してください。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ デバイス ページでデバイスを選択し、デバイス概要ペインで、タスク リストから <b>OMSA のインストール/アップグレード</b> を選択します。</li> <li>・ 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、<a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix』 ( SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 サポートマトリックス ) を参照してください。</li> </ul> 問題が解決しない場合は、テクニカル サポートにお問い合わせください。 |
| 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、OMSA がインストールされているかどうかを確認します。OMSA がインストールされていない場合は、デバイスを選択し、デバイス概要ペインで、タスク リストから <b>OMSA のインストール/アップグレード</b> を選択します。問題が解決しない場合は、テクニカル サポートにお問い合わせください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

表 60. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

| エラーコード           | エラーメッセージ                                                                                                                                                | 考えられる解決策                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4000_500         | このデバイスから、設定されたしきい値の制限を超える異常な数のアラートが生成されました。SupportAssist Enterprise により、デバイスが一時的にメンテナンスモードになっています。この間、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。                                                                                                                 | <b>タスク &gt; SNMP の設定</b> オプションを使用して SNMP を設定するか、手動で SNMP を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 <a href="#">Web 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</a> 、p. 138 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、 <b>タスク &gt; SNMP の設定</b> 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 設定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、「 <a href="#">Web 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</a> 、p. 138」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 <b>タスク &gt; SNMP の設定</b> 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、 <b>タスク &gt; SNMP の設定</b> 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。                                                                                                               | 認証情報が有効であることを確認してから、[ デバイス概要 ] ペインの <b>タスク &gt; SNMP の設定</b> オプションで、SNMP の設定を試みます。問題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<br>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 設定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、「 <a href="#">Web 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</a> 、p. 138」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 設定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、 <a href="#">サーバのアラート送信先の手動設定 ( Windows )</a> 、p. 136 または <a href="#">サーバのアラート送信先の手動設定 ( Linux )</a> 、p. 138 を参照してください。                                                                                                  |
| 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、 <a href="#">デバイス概要</a> ペインの <b>タスク &gt; SNMP の設定</b> 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、 <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> の『SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix』( SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 サポート マトリックス ) を参照してください。 |

表 60. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

| エラーコード                                                         | エラーメッセージ                                                                            | 考えられる解決策                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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、 <b>タスク &gt; SNMP の設定</b> 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 <b>タスク &gt; SNMP の設定</b> 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<br>6000_11<br>6000_12<br>6000_13<br>6000_14<br>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、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、デバイス名からイベント ログを削除できません。                    | デバイスが SupportAssist Enterprise を実行中のサーバー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 サーバー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<br>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、テクニカルサポートにお問い合わせください。                                                                                                                                       |
| 6000_6<br>6000_8<br>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。            | デバイスで WMI サービスが実行されていることを確認してから、操作を再試行してください。                                                                                                                           |
| 6000_7<br>6000_15<br>6000_19<br>6000_21<br>6000_23             | デバイスの認証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"> <li>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。</li> <li>デバイスでユーザーアカウントに管理者または root 権限があることを確認します。</li> </ul> |
| 6000_10                                                        | デバイスの認証情報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、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<br>6000_20<br>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。                                                                                                                                     |

表 60. 付録 ( エラー コード ) ( 続き )

| エラーコード  | エラーメッセージ                                                                          | 考えられる解決策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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。 | デバイスの認証情報が .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\ <user name="">\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。</user>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 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 Enterprise は デバイス名 を追加できません。                 | <p>以下を検証してから、デバイスの追加を再試行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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のモデルのリストについては、<a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix』( Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 サポート マトリックス ) を参照してください。</li> <li>ユーザー アカウントに管理者または root 権限があることを確認します。</li> </ul> |
| 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 Enterprise でサポートされているかどうかを確認します。サポートされるデバイスのモデルのリストについては、 <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix』( Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 サポート マトリックス ) を参照してください。問題が解決しない場合は、テクニカル サポートにお問い合わせください。                                                                                              |
| 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

表 60. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

| エラーコード  | エラーメッセージ                                                                                                                                                | 考えられる解決策                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |                                                                                                                                                         | イスの追加を再試行します。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。                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 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 | 名前がすでに別のデバイスで使用されているため、SupportAssist Enterprise は device_name を追加できません。                                                                                 | 他の名前を使用して、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かどうかを確認します。サポートされるデバイスのモデルのリストについては、 <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix』( Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 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モデルのリストについては、 <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix』( Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 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または移動されたため、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 | 入力された認証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。                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 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、Dell OpenManage Server Administrator ( OMSA ) がデバイスに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のアラートを生成するには、OMSA のインストールが必要です。 | 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、 <a href="#">OMSA バージョンを検証できない</a> 、p.156 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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

表 60. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

| エラーコード  | エラーメッセージ                                                                                                                                                                    | 考えられる解決策                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SA-0105 | SupportAssist Enterprise は、Integrated Dell Remote Access Controller ( iDRAC ) を介して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。                                                                                                          | 必要なサービスがデバイス上で実行されていることを確認してから、再度デバイスの追加を試行してください。必要なサービスに関する情報は、 <a href="#">その他のサービス</a> 、p. 165 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。                                                                                                        | デバイスをもう一度追加してみてください。トラブルシューティングの詳細については、 <a href="#">デバイスを追加できない</a> 、p. 151 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 は 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、 <a href="#">デバイスを追加できない</a> 、p. 151 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。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>デバイス上で必要なポートが開いていることを確認します。必要なポートについては、 <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『SupportAssist Enterprise Version 1.1 User's Guide』 ( SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 ユーザーズ ガイド ) を参照してください。</li> <li>正しいデバイスのタイプを選択してください。デバイスが SupportAssist Enterprise でサポートされているかどうかを確認します。サポートされるデバイスのモデルのリストについては、 <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix』 ( Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 サポート マトリックス ) を参照してください。</li> </ul> |
| SA-0145 | デバイスの認証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 | デバイスの認証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。                                                                                             | 1. デバイスの資格情報を入力します。<br>2. デバイスの資格情報が正しいことを確認します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| SA-0155 | デバイスが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 の認証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。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

表 60. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

| エラーコード                                                                                                                                                 | エラーメッセージ                                                                            | 考えられる解決策                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SA-1010                                                                                                                                                | 予期しないエラーのため、SupportAssist Enterprise はデバイス名の認証情報を編集できません。                           | 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。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>必要なサービスがデバイスで実行中であることを確認します。必要なサービスの詳細については、オンラインヘルプを参照してください。</li> <li>入力した認証情報に管理者または root 権限があることを確認します。</li> </ul> |
| 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 はデバイス名の認証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。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。                                                                                                 |
| SA-1025                                                                                                                                                | 入力されたデバイス名がすでに別のデバイスで使用されているため、SupportAssist Enterprise はデバイス名の認証情報を編集できません。        | 他の名前を入力し、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。             | 必要なサービスがデバイス上で実行中であることを確認してから、再度デバイス認証情報の編集を試行してください。必要なサービスに関する情報は、 <a href="#">その他のサービス</a> 、p. 165 を参照してください。                                                                                |
| 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 はデバイス名の認証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、 <a href="#">デバイス資格情報を編集できない</a> 、p. 162 を参照してください。                                                                                                                         |
| SA-0165<br>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。<br><ol style="list-style-type: none"> <li>FTP ポートが開いていることを確認します。</li> <li>デバイスの正しい資格情報を入力します。</li> <li>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。</li> </ol>                                 |
| SA-2000                                                                                                                                                | SupportAssist Enterprise は、テクニカル サポートでケースを自動生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<br>SA-2002<br>SA-2003<br>SA-2004                                                                                                               | SupportAssist Enterprise は、テクニカル サポートでケースを自動生成するのに必要な接続を確立できません。                    | 適用なし。                                                                                                                                                                                           |
| SA-4015<br>SA-4020<br>SA-4025<br>SA-4030<br>SA-4035<br>SA-4040<br>SA-4045<br>SA-4050<br>SA-4055<br>SA-4060<br>SA-4065<br>SA-4070<br>SA-4071<br>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、 <b>収集の開始</b> をクリックします。問題が解決しない場合は、テクニカル サポートにお問い合わせください。                                                                                                            |

表 60. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

| エラーコード                        | エラーメッセージ                                                                                 | 考えられる解決策                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SA-4073<br>SA-4074            | 不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise は <code>device_name</code> から収集されたシステム情報をパッケージ化できません。 | 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、 <b>収集の開始</b> をクリックします。問題が解決しない場合は、テクニカル サポートにお問い合わせください。                                                                                                  |
| SA-4075<br>SA-4080            | デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は <code>デバイス名</code> からシステム情報を収集できません。       | <ul style="list-style-type: none"> <li>WMI サービスがデバイスで実行中であることを確認します。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。</li> </ul>                                            |
| SA-4085<br>SA-4090            | デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は <code>デバイス名</code> からシステム情報を収集できません。       | <ul style="list-style-type: none"> <li>WS-Man サービスがデバイス上で実行中であることを確認します。</li> </ul>                                                                                                   |
| SA-4110<br>SA-4115<br>SA-4120 | デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は <code>デバイス名</code> からシステム情報を収集できません。       | <ul style="list-style-type: none"> <li>SNMP サービスがデバイスで実行中であることを確認します。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。問題が解決しない場合は、テクニカル サポートにお問い合わせください。</li> </ul>         |
| SA-4125<br>SA-4130            | デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は <code>デバイス名</code> からシステム情報を収集できません。       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Symbol SDK サービスがデバイス上で実行中であることを確認します。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。問題が解決しない場合は、テクニカル サポートにお問い合わせください。</li> </ul>  |
| SA-4135<br>SA-4140            | デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は <code>デバイス名</code> からシステム情報を収集できません。       | <ul style="list-style-type: none"> <li>vSphere SDK サービスがデバイス上で実行中であることを確認します。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。問題が解決しない場合は、テクニカル サポートにお問い合わせください。</li> </ul> |
| SA-4145<br>SA-4150            | デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は <code>デバイス名</code> からシステム情報を収集できません。       | <ul style="list-style-type: none"> <li>REST API サービスがデバイス上で実行中であることを確認します。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。問題が解決しない場合は、テクニカル サポートにお問い合わせください。</li> </ul>    |
| SA-4095<br>SA-4100<br>SA-4105 | デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は <code>デバイス名</code> からシステム情報を収集できません。       | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。</li> </ul>                                           |
| SA-4155                       | デバイスに到達できないため、SupportAssist Enterprise は <code>デバイス名</code> からシステム情報を収集できません。            | <ul style="list-style-type: none"> <li>デバイスが SupportAssist Enterprise を実行中のサーバーから到達可能であることを確認します。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。</li> </ul>               |
| SA-4160                       | デバイスの IP アドレスが無効なため、SupportAssist Enterprise は <code>デバイス名</code> からシステム情報を収集できません。      | <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。</li> </ul>          |

表 60. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

| エラーコード                                                 | エラーメッセージ                                                                                 | 考えられる解決策                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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"> <li>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。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。</li> </ul>                                                                                             |
| SA-4170<br>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"> <li>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。</li> <li>デバイスでユーザー アカウントに管理者または root 権限があることを確認します。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。</li> </ul>                               |
| 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、 <a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> で『Dell EMC SupportAssist Enterprise Version 1.1 Support Matrix』 ( Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 サポート マトリックス ) 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"> <li>SupportAssist Enterprise が root 権限を持つユーザーアカウントの認証情報で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 ) 、 p. 144」を参照してください。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。</li> </ul>      |
| 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、 <a href="#">システム情報を収集できません</a> 、 p. 156 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ーに到達できないため、SupportAssist Enterprise は device_name 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、 <b>収集の開始</b> をクリックします。問題が解決しない場合は、テクニカル サポートにお問い合わせください。                                                                                                                                                                              |
| SA-4501<br>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、 <b>収集の開始</b> をクリックします。問題が解決しない場合は、テクニカル サポートにお問い合わせください。                                                                                                                                                                              |
| SA-4511<br>SA-4512<br>SA-15000<br>SA-15001<br>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"> <li>ネットワーク接続性テストを実行し、デルのアップロードサーバーへの接続が正常に行われることを確認します。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。</li> </ul>                                                                                                  |
| SA-15011<br>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"> <li>ネットワーク接続性テストを実行し、デルのアップロードサーバーへの接続が正常に行われることを確認します。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。</li> </ul>                                                                                                  |
| SA-4513<br>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"> <li>ネットワーク接続性テストを実行し、デルのアップロードサーバーへの接続が正常に行われることを確認します。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。</li> </ul>                                                                                                  |

表 60. 付録 ( エラー コード ) ( 続き )

| エラーコード              | エラーメッセージ                                                                                                                                | 考えられる解決策                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     |                                                                                                                                         | 問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。                                                                                                                                                                                                       |
| SA-4514<br>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"> <li>ネットワーク <b>接続性</b> テストを実行し、<b>デルのアップロード</b> サーバーへの接続が正常に行われることを確認します。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。</li> </ul> <p>問題が解決しない場合は、テクニカルサポートにお問い合わせください。</p>              |
| SA-4521<br>SA-15021 | プロキシ サーバー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"> <li>SupportAssist Enterprise でプロキシ サーバーの設定を検証します。</li> <li>プロキシ サーバーが到達可能であることを確認します。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。</li> </ul> <p>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。</p> |
| SA-4522<br>SA-15022 | プロキシ サーバー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"> <li>SupportAssist Enterprise でプロキシ サーバーの設定を検証します。</li> <li>プロキシ サーバーが到達可能であることを確認します。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。</li> </ul>                                          |
| SA-4523<br>SA-15023 | プロキシ サーバー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"> <li>SupportAssist Enterprise で入力したプロキシ サーバーのユーザー名とパスワードが正しいことを確認します。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。</li> </ul> <p>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。</p>                  |
| SA-4524<br>SA-15024 | プロキシ サーバー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"> <li>SupportAssist Enterprise でプロキシ サーバーの設定を検証します。</li> <li>プロキシ サーバーが到達可能であることを確認します。</li> <li>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、<b>収集の開始</b> をクリックします。</li> </ul> <p>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。</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 <i>device_name</i> からシステム情報を収集できません。 | SupportAssist Enterprise のインストールと使用に対するハードドライブ容量要件についての情報は、 <a href="#">ハードウェア要件</a> 、p. 17 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 <i>device_name</i> を <b>ステー징</b> グループに配置しました。                                          | デバイスを追加するには、後でデバイスを再検証します。                                                                                                                                                                                                              |
| 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 <i>device_name</i> を <b>ステー징</b> 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。                                                                                                                                                               |

表 60. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

| エラーコード                                                                           | エラーメッセージ                                                                                                                                                                             | 考えられる解決策                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SA-30260                                                                         | Enterprise Manager で SupportAssist が有効ではないため、SupportAssist Enterprise は、デバイス <code>device_name</code> 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 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。                                                                                                                                                                            |
| SA-20005                                                                         | アダプターがシステムにすでにインストールされているか、アダプターに関連するデバイスがすでに追加されているため、SupportAssist Enterprise アダプター <code>adapter_name</code> を設定できません。                                                            | 適用なし。                                                                                                                                                                                                                                                |
| SA-20010                                                                         | 名前がすでに別のアダプタで使用されているため、SupportAssist Enterprise はアダプタ <code>アダプタ名</code> をセットアップできません。                                                                                               | 他の名前を使用して、アダプタの追加を再試行します。                                                                                                                                                                                                                            |
| SA-20015                                                                         | 不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise はアダプタ <code>アダプタ名</code> をセットアップできません。                                                                                                            | アダプタの追加を再試行してください。                                                                                                                                                                                                                                   |
| SA-20020                                                                         | 管理グループの資格情報が正しくないため、SupportAssist はアダプタ <code>アダプタ名</code> をセットアップできません。                                                                                                             | 正しい管理グループの資格情報を入力して、再試行してください。                                                                                                                                                                                                                       |
| SA-20025                                                                         | アダプタサービスがリモートシステムで実行されていないため、SupportAssist Enterprise はシステムに到達できません。                                                                                                                 | 以下を検証してから、再試行します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>アダプタが、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバーから到達可能である。</li> <li>SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバでポート 5700 が開いている。</li> <li>SupportAssist Enterprise アダプタサービスが実行されている。</li> </ul> |
| SA-20030                                                                         | アダプタがインストールされていないため、SupportAssist Enterprise はシステムに到達できません。                                                                                                                          | 以下を検証してから、再試行します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>管理グループの資格情報が正しい。</li> <li>アダプタが管理グループに接続されている。</li> <li>SupportAssist Enterprise アダプタサービスが実行されている。</li> </ul>                                                                               |
| SA-20035                                                                         | アダプタに無効なキーがあるため、SupportAssist Enterprise はアダプタ <code>アダプタ名</code> をセットアップできません。                                                                                                      | 有効なキーを使用して再度アダプタの追加を試行してください。                                                                                                                                                                                                                        |
| SA-20040                                                                         | Microsoft System Center Operations Manager のインスタンスが使用できない、または Microsoft System Center Operations Manager サービスが実行されていないため、SupportAssist Enterprise はアダプタ <code>アダプタ名</code> に到達できません。 | 以下を検証してから、再試行します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>Microsoft System Center Operations Manager のインスタンスが使用可能である。</li> <li>Microsoft System Center Operations Manager サービスが実行されている。</li> </ul>                                                    |
| SA-20045                                                                         | 管理グループの資格情報が正しくない、または十分な権限がないため、SupportAssist Enterprise はアダプタ <code>アダプタ名</code> に到達できません。                                                                                          | 正しい管理グループの資格情報を入力して、再試行してください。                                                                                                                                                                                                                       |
| SA-20050<br>SA-20065<br>SA-20070<br>SA-20075<br>SA-20080<br>SA-20085<br>SA-20090 | 不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise はアダプタ <code>アダプタ名</code> に到達できません。                                                                                                                | 適用なし。                                                                                                                                                                                                                                                |
| SA-20404                                                                         | アダプタが使用できない、または到達できないため、SupportAssist Enterprise はアダプタ <code>アダプタ名</code> をセットアップできません。                                                                                              | アダプタが使用可能で、アダプタの詳細が正しいことを確認し、再度試行してください。                                                                                                                                                                                                             |

表 60. 付録 ( エラー コード ) ( 続き )

| エラーコード   | エラーメッセージ                                                                                                                                                                                                                                        | 考えられる解決策                                                                                                                |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SA-21005 | 名前がすでに別のアダプタで使用されているため、SupportAssist Enterprise はアダプタ アダプタ名の詳細を編集できません。                                                                                                                                                                         | アダプタに他の名前を入力して、再度試行してください。                                                                                              |
| SA-21010 | 不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise はアダプタ アダプタ名の詳細を編集できません。                                                                                                                                                                                      | しばらくしてから、アダプタの詳細の編集を再度試行してください。                                                                                         |
| SA-21015 | アダプタの詳細が正しくないため、SupportAssist Enterprise はアダプタ アダプタ名の詳細を編集できません。                                                                                                                                                                                | アダプタの詳細が正しいことを確認し、再度試行してください。                                                                                           |
| SA-21404 | アダプタに到達できないため、SupportAssist Enterprise はアダプタ アダプタ名を編集できません。                                                                                                                                                                                     | アダプタの詳細が正しいことを確認し、再度試行してください。                                                                                           |
| SA-20095 | システムとの接続が確立できなかったため、SupportAssist Enterprise はアダプタ アダプタ名をセットアップできません。                                                                                                                                                                           | 以下を確認して、操作を再試行してください。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>資格情報が有効なことを確認します。</li> <li>管理者権限があることを確認します。</li> </ul> |
| SA-20100 | システムのディスク領域が少ないため、SupportAssist Enterprise はアダプタ アダプタ名をセットアップできません。                                                                                                                                                                             | アダプターをインストールするために十分なハードドライブ空き容量がリモートシステムにあることを確認してから、操作をやり直してください。                                                      |
| SA-20105 | SupportAssist Enterprise が、インストーラファイルをシステムにコピーできません。                                                                                                                                                                                            | システムが到達可能であること、インストーラファイルが必要な場所にあることを確認します。                                                                             |
| SA-20110 | アダプタのインストールが正常に完了できなかったため、SupportAssist Enterprise はアダプタ アダプタ名をセットアップできません。                                                                                                                                                                     | アダプタのセットアップを再試行します。                                                                                                     |
| SA-20115 | SupportAssist Enterprise はシステムでアダプタサービスを開始できません。                                                                                                                                                                                                | アダプタのインストールが正常に行われ、設定ファイルに値が正しく設定されていることを確認してください。                                                                      |
| SA-20120 | SupportAssist Enterprise が設定ファイルをコピーできません。                                                                                                                                                                                                      | 生成された設定ファイルが空でないことと、システムが到達可能であることを確認してください。                                                                            |
| SA-20125 | OpenManage Essentials アダプタがすでにシステムにインストールされているため、SupportAssist Enterprise はアダプタ アダプタ名をセットアップできません。                                                                                                                                              | OpenManage Essentials アダプタがシステムにインストールされていないことを確認して、操作を再試行してください。                                                       |
| SA-20130 | 必要なネットワークポートが検証できなかったため、SupportAssist Enterprise はアダプタ アダプタ名をセットアップできません。                                                                                                                                                                       | システムが Windows オペレーティングシステムを実行しており、WMI ポート ( 135 ) が開いていることを確認します。                                                       |
| SA-20135 | OpenManage Essentials サービスがリモートシステムで実行されていないため、SupportAssist Enterprise はアダプタ アダプタ名をセットアップできません。                                                                                                                                                | OpenManage Essentials サービスが実行中であることを確認して、操作を再試行してください。                                                                  |
| SA-20140 | 次のいずれかの理由で、SupportAssist Enterprise はシステム デバイス名にアダプタ アダプタ名をセットアップできません。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>OpenManage Essentials がリモートシステムにインストールされていない</li> <li>システムにインストールされている OpenManage Essentials のバージョンとアダプターの間に互換性がない</li> </ul> | OpenManage Essentials バージョン 2.3 以降がシステムにインストールされていることを確認し、操作を再試行してください。                                                 |
| SA-20145 | OpenManage Essentials アダプタ用のインストーラが必要な場所がないため、SupportAssist Enterprise はアダプタ アダプタ名をセットアップできません。                                                                                                                                                 | SupportAssist Enterprise を再インストールし、操作を再試行します。                                                                           |
| SA-20150 | リモートシステムにインストールされているオペレーティングシステムが 64 ビットアーキテクチャでない                                                                                                                                                                                              | リモートシステムで 64 ビットの Windows オペレーティングシステムが実行中であることを確認して、操作を再試行してください。                                                      |

表 60. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

| エラーコード   | エラーメッセージ                                                                                                                                                                                        | 考えられる解決策                                                                                                                    |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | ため、SupportAssist Enterprise はアダプター <i>adapter_name</i> を設定できません。                                                                                                                                |                                                                                                                             |
| SA-20155 | システムにインストールされている OpenManage Essentials のバージョンと OpenManage Essentials アダプターとの間に互換性がないため、SupportAssist Enterprise はアダプター <i>adapter_name</i> を追加できません。                                            | OpenManage Essentials バージョン 2.3 以降がシステムにインストールされていることを確認し、操作を再試行してください。                                                     |
| SA-20160 | Microsoft .NET パッケージがシステムにインストールされていないため、SupportAssist Enterprise はアダプター <i>アダプタ名</i> をセットアップできません。                                                                                             | Microsoft .NET パッケージがリモートシステムにインストールされていることを確認してから、操作を再試行してください。                                                            |
| SA-20165 | リモートシステムにインストールされている Microsoft .NET パッケージのバージョンと OpenManage Essentials アダプターとの間に互換性がないため、SupportAssist Enterprise はアダプター <i>アダプタ名</i> をセットアップできません。                                             | Microsoft .NET パッケージのバージョン 4.0 以降がリモートシステムにインストールされていることを確認してから、操作を再試行してください。                                               |
| SA-20170 | Microsoft System Center Operations Manager がリモートシステムにインストールされていないため、SupportAssist Enterprise はアダプター <i>アダプタ名</i> をセットアップできません。                                                                  | Microsoft System Center Operations Manager がリモートシステムにインストールされていることを確認してから、操作を再試行してください。                                     |
| SA-20175 | リモートシステムにインストールされている Microsoft System Center Operations Manager のバージョンと Microsoft System Center Operations Manager アダプターとの間に互換性がないため、SupportAssist Enterprise はアダプター <i>アダプタ名</i> をセットアップできません。 | Microsoft System Center Operations Manager バージョン 7.0 以降がリモートシステムにインストールされていることを確認してから、操作を再試行してください。                         |
| SA-20180 | Microsoft System Center Operations Manager サービスがリモートシステムで実行されていないため、SupportAssist Enterprise はアダプター <i>アダプタ名</i> をセットアップできません。                                                                  | Microsoft System Center Operations Manager が実行中であることを確認してから、操作を再試行してください。                                                   |
| SA-20185 | Microsoft System Center Operations Manager アダプターがすでにリモートシステムにインストールされているため、SupportAssist Enterprise はアダプター <i>アダプタ名</i> をセットアップできません。                                                           | Microsoft System Center Operations Manager がリモートシステムにすでにインストールされていることを確認してから、操作を再試行してください。                                  |
| SA-20190 | リモートシステムとの接続が確立できなかったため、SupportAssist Enterprise はアダプター <i>アダプタ名</i> を編集できません。                                                                                                                  | 以下を確認して、操作を再試行してください。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>・ 資格情報が有効なことを確認します。</li> <li>・ 管理者権限があることを確認します。</li> </ul> |
| SA-20200 | リモートシステムからアダプターがアンインストールされたため、SupportAssist Enterprise はアダプター <i>アダプタ名</i> を編集できません。                                                                                                            | 適用なし。                                                                                                                       |
| SA-20205 | 検証中にエラーが発生したため、SupportAssist Enterprise はアダプター <i>アダプタ名</i> をセットアップできません。                                                                                                                       | アダプターを削除して、アダプターのセットアップを再試行します                                                                                              |
| SA-20210 | SupportAssist Enterprise はアダプター <i>アダプタ名</i> からデバイスを同期できません。                                                                                                                                    | アダプターを選択してから、手動でデバイス同期を実行してください。                                                                                            |
| SA-20215 | アダプターがシステムに存在しないため、SupportAssist Enterprise はアダプター <i>アダプタ名</i> を削除できません。                                                                                                                       | 適用なし。                                                                                                                       |
| SA-30005 | リモートコレクタがすでに追加されているため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> をセットアップできません。                                                                                                         | 別の IP アドレスを使用してすでにリモートコレクタを追加している可能性があります。                                                                                  |
| SA-30010 | 入力された名前 <i>名前</i> が別のリモートコレクタですすでに使用されているため、SupportAssist Enterprise はリ                                                                                                                         | 他の名前を入力して、再試行してください。                                                                                                        |

表 60. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

| エラーコード   | エラーメッセージ                                                                                                               | 考えられる解決策                                                          |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|          | リモートコレクタ リモートコレクタ名をセットアップできません。                                                                                        |                                                                   |
| SA-30015 | 入力された IP アドレス範囲 IP アドレス範囲 が別のリモートコレクタの IP アドレス範囲と重複しているため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ リモートコレクタ名をセットアップできません。    | 相互に排他的な IP アドレス範囲を指定して、再試行してください。                                 |
| SA-30020 | 別の操作が実行中であるため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ リモートコレクタ名をセットアップできません。                                                | しばらくしてから、操作を再試行してください。                                            |
| SA-30025 | リモートコレクタに対して入力された資格情報が正しくないため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ リモートコレクタ名をセットアップできません。                                | 正しい資格情報を入力して、再試行してください。                                           |
| SA-30404 | リモートコレクタが無効または到達不可のため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ リモートコレクタ名をセットアップできません。                                        | リモートコレクタの詳細を確認して、再試行してください。                                       |
| SA-30405 | 開始 IP アドレスが終了 IP アドレスより大きいため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ リモートコレクタ名をセットアップできません。                                 | 正しい IP アドレス範囲を指定して、再試行してください。                                     |
| SA-30406 | 別の操作が現在実行中であるため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ リモートコレクタ名を削除できません。                                                  | しばらくしてから、操作を再試行してください。                                            |
| SA-30408 | 名前が別のリモートコレクタですすでに使用されているため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ リモートコレクタ名の詳細をアップデートできません。                               | 他の名前を入力して、再試行してください。                                              |
| SA-30409 | リモートコレクタの認証情報が正しくないため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ リモートコレクタ名の詳細をアップデートできません。                                     | リモートコレクタの資格情報を確認して、再試行してください。                                     |
| SA-30410 | リモートコレクタが無効または到達不可のため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ リモートコレクタ名の詳細をアップデートできません。                                     | リモートコレクタの詳細を確認して、再試行してください。                                       |
| SA-30411 | 入力された IP アドレス範囲 IP アドレス範囲 が別のリモートコレクタの IP アドレス範囲と重複しているため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ リモートコレクタ名の詳細をアップデートできません。 | 相互に排他的な IP アドレス範囲を指定して、再試行してください。                                 |
| SA-30412 | 開始 IP アドレスが終了 IP アドレスより大きいため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ リモートコレクタ名の詳細をアップデートできません。                              | 正しい IP アドレス範囲を指定して、再試行してください。                                     |
| SA-30413 | 別の操作が実行中であるため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ リモートコレクタ名をアップデートできません。                                                | しばらくしてから、操作を再試行してください。                                            |
| SA-30414 | 内部エラーのため、SupportAssist Enterprise がリモートコレクタ リモートコレクタ名に接続できません。                                                         | リモートコレクタアプリケーションが動作していることを確認してから、操作を再試行してください。                    |
| SA-30415 | 内部エラーのため、SupportAssist Enterprise がリモートコレクタ リモートコレクタ名に接続できません。                                                         | リモートコレクタの資格情報をアップデートし、リモートコレクタアプリケーションが動作していることを確認してから、再試行してください。 |
| SA-30416 | 入力された IP アドレス範囲 IP アドレス範囲 が同じリモートコレクタの IP アドレスの範囲と重複しているため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ リモートコレクタ名をセットアップできません。   | 相互に排他的な IP アドレス範囲を指定して、再試行してください。                                 |

表 60. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

| エラーコード   | エラーメッセージ                                                                                                                                                     | 考えられる解決策                                                                                                                |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SA-30417 | リモートコレクタのインストーラが必要な場所に見つからなかったため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> をセットアップできません。                                                           | SupportAssist Enterprise を再インストールし、操作を再試行します。                                                                           |
| SA-30418 | リモートシステムとの接続が確立できなかったため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> をセットアップできません。                                                                    | 以下を確認して、操作を再試行してください。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>資格情報が有効なことを確認します。</li> <li>管理者権限があることを確認します。</li> </ul> |
| SA-30419 | リモートコレクタインストーラをリモートシステムにコピーできなかったため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> をセットアップできません。                                                        | リモートシステムが到達可能であることを確認します。リモートシステムの資格情報を確認してから、操作を再試行してください。                                                             |
| SA-30420 | リモートシステムへのリモートコレクタのインストールが失敗したため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> をセットアップできません。                                                           | リモートシステムに、リモートコレクタのセットアップに対するハードウェアおよびソフトウェアの要件との互換性があることを確認してください。                                                     |
| SA-30421 | リモートコレクタのインストールが失敗したため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> をセットアップできません。                                                                     | リモートシステムに、リモートコレクタのセットアップに対するハードウェアおよびソフトウェアの要件との互換性があることを確認してください。                                                     |
| SA-30422 | リモートコレクタのインストールが失敗したため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> をセットアップできません。                                                                     | SupportAssist Enterprise を再インストールし、操作を再試行します。                                                                           |
| SA-30423 | リモートコレクタの設定が失敗したため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> をセットアップできません。                                                                         | SupportAssist Enterprise を再インストールし、操作を再試行します。                                                                           |
| SA-30424 | リモートシステムに十分なハードドライブ空き容量がないため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> をセットアップできません。                                                               | リモートシステムのハードドライブ空き容量が 500 MB 以上あることを確認してください。                                                                           |
| SA-30425 | リモートシステムに SupportAssist Enterprise がすでにインストールされているため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> をセットアップできません。                                       | リモートシステムから SupportAssist Enterprise をアンインストールしてから、操作を再試行してください。                                                         |
| SA-30426 | 入力された IP アドレスまたはホスト名がローカルシステムのものであるため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> をセットアップできません。                                                      | リモートシステムの正しい IP アドレスまたはホスト名を入力して、操作を再試行してください。                                                                          |
| SA-30427 | リモートシステムが到達不可のため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> をセットアップできません。                                                                           | リモートシステムが到達可能であることを確認してから、操作を再試行してください。                                                                                 |
| SA-30428 | リモートコレクタが Windows オペレーティングシステム以外のシステムでサポートされていないため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> をセットアップできません。                                         | Windows オペレーティングシステムを実行しているリモートシステムの詳細を入力してから、操作を再試行してください。                                                             |
| SA-30429 | SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> の詳細をアップデートできません。入力された IP アドレスレンジ <i>IP アドレスレンジ</i> が同じリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> の IP アドレスレンジと重複しているためです。 | 相互に排他的な IP アドレス範囲を指定して、再試行してください。                                                                                       |
| SA-30430 | リモートコレクタの認証情報が正しくないため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> の詳細をアップデートできません。                                                                   | リモートコレクタの資格情報を確認して、操作を再試行してください。                                                                                        |

表 60. 付録 ( エラーコード ) ( 続き )

| エラーコード   | エラーメッセージ                                                                                                                | 考えられる解決策                                                            |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| SA-30431 | リモートシステムでのリモートコレクタの設定が失敗したため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> の詳細をアップデートできません。                       | リモートシステムが到達可能であることを確認します。リモートシステムの資格情報を確認してから、操作を再試行してください。         |
| SA-30432 | リモートシステムで SupportAssist Enterprise サービスが実行されていないため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> の詳細をアップデートできません。 | リモートシステムで SupportAssist Enterprise サービスを開始してから、操作を再試行してください。        |
| SA-30433 | リモートシステムにリモートコレクタアプリケーションがインストールされていないため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> の詳細をアップデートできません。           | 適用なし。                                                               |
| SA-30434 | リモートシステムにインストールされているオペレーティングシステムが 64 ビットアーキテクチャでないため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> をセットアップできません。  | 64 ビット Windows オペレーティングシステムを実行しているリモートシステムの詳細を入力してから、操作を再試行してください。  |
| SA-30435 | リモートコレクタの検証が失敗したため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ <i>リモートコレクタ名</i> をセットアップできません。                                    | リモートシステムに、リモートコレクタのセットアップに対するハードウェアおよびソフトウェアの要件との互換性があることを確認してください。 |

## 関連文書およびリソース

このガイド以外にも、Dell サポートサイトで利用できる次のガイドにアクセスできます。

表 61. 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                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SupportAssist Enterprise Version 1.1 Online Help (SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 オンラインヘルプ)                                              | SupportAssist Enterprise ユーザー インターフェイスで、ヘルプ アイコンをクリックします。                                                                                                                                                                                      |
| SupportAssist Enterprise Version 1.1 User's Guide (SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 ユーザーズガイド)                                             | <ol style="list-style-type: none"> <li><a href="https://www.Dell.com/ServiceabilityTools">https://www.Dell.com/ServiceabilityTools</a> にアクセスします。</li> <li><b>SupportAssist Enterprise</b> をクリックします。</li> <li><b>マニュアル</b> をクリックします。</li> </ol> |
| SupportAssist Enterprise Version 1.1 Quick Setup Guide (SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 クイックセットアップガイド)                                   |                                                                                                                                                                                                                                                |
| SupportAssist Enterprise Version 1.1 Reportable Items (SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 報告可能アイテム)                                         |                                                                                                                                                                                                                                                |
| SupportAssist Enterprise Version 1.1 Release Notes (SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 リリース ノート)                                            |                                                                                                                                                                                                                                                |
| OpenManage Server Administrator Installation Guide (OpenManage Server Administrator インストールガイド)                                              |                                                                                                                                                                                                                                                |
| OpenManage Server Administrator User's Guide (OpenManage Server Administrator ユーザーズガイド)                                                     | <a href="https://www.Dell.com/OpenManageManuals">https://www.Dell.com/OpenManageManuals</a> にアクセスし、 <b>OpenManage Server 管理者</b> をクリックしてください。                                                                                                  |
| iDRAC User's Guide (iDRAC ユーザーズガイド)                                                                                                         | <a href="https://www.Dell.com/idracmanuals">https://www.Dell.com/idracmanuals</a> にアクセスします。                                                                                                                                                    |
| SupportAssist on Dell EMC's 14th generation of PowerEdge servers (Dell EMC の第 14 世代の PowerEdge サーバーの SupportAssist)                         | iDRAC の <a href="#">Dell TechCenter</a> のページにアクセスします。                                                                                                                                                                                          |
| SupportAssist Collections on Dell EMC's 14th generation of PowerEdge servers (Dell EMC の第 14 世代の PowerEdge サーバーの SupportAssist Collections) | iDRAC の <a href="#">Dell TechCenter</a> のページにアクセスします。                                                                                                                                                                                          |

## 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 62. 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: Installing and Registering (Windows) (SupportAssist Enterprise : インストールおよび登録 (Windows)) | YouTube で <b>Dell TechCenter</b> チャンネルにアクセスし、 <b>再生リスト</b> をクリックします。再生リストで、 <b>SupportAssist Enterprise</b> をクリックします。 |
| SupportAssist Enterprise: Installing and Registering (Linux) (SupportAssist Enterprise : インストールおよび登録 (Linux))     |                                                                                                                       |
| SupportAssist Enterprise: Checking for Cases (SupportAssist Enterprise : ケースのチェック)                                |                                                                                                                       |
| SupportAssist Enterprise: Importing Multiple Devices (SupportAssist Enterprise : 複数デバイスのインポート)                    |                                                                                                                       |

表 62. ビデオチュートリアル ( 続き )

| ビデオのタイトル                                                                                                                                                  | ビデオへのアクセス方法 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| SupportAssist Enterprise: Revalidating a Device ( SupportAssist Enterprise : デバイスの再検証 )                                                                   |             |
| SupportAssist Enterprise: Testing Case Creation ( SupportAssist Enterprise : テストケース作成 )                                                                   |             |
| SupportAssist Enterprise: Monitoring the Local System ( SupportAssist Enterprise : ローカルシステムの監視 )                                                          |             |
| SupportAssist Enterprise: Adding Devices ( SupportAssist Enterprise : デバイスの追加 )                                                                           |             |
| SupportAssist Enterprise: Case Management ( SupportAssist Enterprise : ケース管理 )                                                                            |             |
| SupportAssist Enterprise: Managing Device Groups ( SupportAssist Enterprise : デバイスグループの管理 )                                                               |             |
| SupportAssist Enterprise: Testing Network Connectivity ( SupportAssist Enterprise : ネットワーク接続のテスト )                                                        |             |
| SupportAssist Enterprise: Viewing Collections ( SupportAssist Enterprise : 収集データの表示 )                                                                     |             |
| SupportAssist Enterprise: Collecting System Information ( SupportAssist Enterprise : システム情報の収集 )                                                          |             |
| SupportAssist Enterprise: Uploading Collections from a Disconnected Site ( SupportAssist Enterprise : 接続解除されたサイトからの収集データのアップロード )                         |             |
| SupportAssist Enterprise: Setting up OpenManage Essentials adapter ( SupportAssist Enterprise : OpenManage Essentials アダプタのセットアップ )                       |             |
| SupportAssist Enterprise: Setting up System Center Operations Manager adapter ( SupportAssist Enterprise : System Center Operations Manager アダプタのセットアップ ) |             |
| SupportAssist Enterprise: Setting up Remote Collector ( SupportAssist Enterprise : リモートコレクタのセットアップ )                                                      |             |
| SupportAssist Enterprise: Creating Account Credentials ( SupportAssist Enterprise : アカウントの資格情報の作成 )                                                       |             |
| SupportAssist Enterprise: Creating Credential Profiles ( SupportAssist Enterprise : 認定資格プロフィールの作成 )                                                       |             |

## SupportAssist コミュニティ

ビデオチュートリアル、ユーザー間で共有できる質問、ユーザズガイド、およびその他の便利な情報を <https://www.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。

トピック :

- ・ [Dell EMC サポートサイトからのドキュメントへのアクセス](#)
- ・ [デルへのお問い合わせ](#)


## Dell EMC サポートサイトからのドキュメントへのアクセス

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。
  - Dell EMC エンタープライズ システム管理、Dell EMC リモート エンタープライズ システム管理、および Dell EMC 仮想化ソリューションのマニュアル — [www.dell.com/esmanuals](http://www.dell.com/esmanuals)
  - Dell EMC OpenManage マニュアル — [www.dell.com/openmanagemanuals](http://www.dell.com/openmanagemanuals)
  - iDRAC マニュアル — [www.dell.com/idracmanuals](http://www.dell.com/idracmanuals)
  - Dell EMC OpenManage Connections エンタープライズ システム管理 マニュアル — [www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement](http://www.dell.com/OMConnectionsEnterpriseSystemsManagement)
  - Dell EMC 保守ツール マニュアル — <https://www.dell.com/serviceabilitytools>
- ・ Dell EMC サポート サイトからアクセスします。
  1. <https://www.dell.com/support> にアクセスします。
  2. [ **すべての製品の参照** ] をクリックします。
  3. [ **すべての製品** ] ページで [ **ソフトウェア** ] をクリックして、次の中から必要なリンクをクリックします。
    - 統計
    - クライアントシステム管理
    - エンタープライズアプリケーション
    - エンタープライズシステム管理
    - メインフレーム
    - オペレーティングシステム
    - 公共機関向けソリューション
    - 保守ツール
    - サポート
    - ユーティリティ
    - 仮想化ソリューション
  4. マニュアルを表示するには、該当する製品をクリックして、該当する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](https://www.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/地域を選択** 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。