SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.50

ユーザーズ ガイド

DELL EMC

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。

© 2020 年 Dell Inc. またはその関連会社。。Dell、EMC、およびその他の商標は、Dell Inc. またはその子会社の商標です。その他の商標は、それぞれの所有者の商標である場合があります。

April 2020

Rev. A00

目次

1 概要 10
本リリースの新機能 10
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 EMC サービス契約で使用できる SupportAssist Enterprise 機能 12
SupportAssist Enterprise によって収集されるシステム情報 13

2 SupportAssist Enterprise をお使いになる前に 14
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 をインストールまたはアップグレード 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 22
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 22
SupportAssist Enterprise インストーラパッケージを使用した SupportAssist Enterprise のインストール 23
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 27
SupportAssist Enterprise のアップグレード 28
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 29
SupportAssist Enterprise への移行 29
登録せずに SupportAssist Enterprise を使用する 30
SupportAssist Enterprise の登録 30
アラートを受信するために SELinux が有効なシステムをセットアップ 32
SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェイスを開く 33
SupportAssist Enterprise へのログイン 34
SupportAssist Enterprise からのログアウト 34

3 デバイスの追加 35
デバイスの追加方法 35
デバイスタイプと適用可能なデバイス 36
サーバまたはハイパーバイザーの追加 37
iDRAC の追加 39
シャーシを追加 41
ネットワークデバイスの追加 43
PowerVault ストレージ アレイの追加 44
EqualLogic PS シリーズストレージソリューションの追加 45
Compellent SC シリーズストレージソリューションの追加 46
Fluid File System NAS デバイスの追加 47
ソフトウェアの追加 48

ソリューションの追加 49
仮想マシンの追加 50
仮想マシンで使用可能な SupportAssist Enterprise 機能 51
複製によりデバイスを追加する 52

4 デバイス検出ルールの管理 54
デバイス検出ルールの作成 54
デバイス検出ルールの概要ペインを表示 56
デバイス検出ルールの編集 56
デバイス検出ルールを削除 57
検出ルールを実行 58

5 ケースとデバイスの表示 59
すべてのサポートケースの表示 59
特定のデバイスに対するサポートケースを表示 60
ケース管理オプション 61
ケースアクティビティの 24 時間停止を要求する 61
サポートアクティビティの再開を要求 62
サポートケースを閉じる要求 62
デバイスインベントリを表示 63
デバイス概要ペインを表示 64
表示されたデータの並べ替え 65

6 サイト正常性の監視 66
サイト正常性の表示 67
現在の SupportAssist Enterprise ホスト名の詳細 67
現在の SupportAssist の概要 67
サイト全体のインベントリ検証 67
ネットワーク接続 67
拡張機能のツリービュー 68

7 拡張機能の使用 69
拡張機能のタイプ 69
アダプタまたは Remote Collector のセットアップのサポート 69
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を追加する 70
アダプターの概要 70
OpenManage Essentials アダプタのセットアップ 71
Microsoft System Center Operations Manager アダプタをセットアップ 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 74
OpenManage Enterprise アダプターのセット アップ 75
アダプタ概要ペインを表示 77
アダプタによってインベントリされるデバイスを表示 77
アダプタを同期 77
アダプタの編集 78
アダプタの削除 78
資格情報プロファイルの割り当てに要する概算時間 79
Remote Collector の概要 79
リモートコレクタのセットアップの最小要件 80
リモートコレクタのセットアップ 83

Remote Collector に関連付けられているデバイスのコレクションデータを表示する... 85
Remote Collector の概要ペインを表示... 86
Remote Collector に関連付けられたデバイスの表示... 86
リモートコレクタの編集... 87
リモートコレクタの削除... 88

8 Device grouping（デバイスのグループ化）... 89
事前定義されたデバイスグループ... 89
デバイスグループを表示... 90
デバイスグループの作成... 90
デバイスグループ内のデバイスを管理... 91
デバイスグループの資格情報の管理... 92
デバイスグループ情報の表示と更新... 93
デバイスグループの削除... 94

9 デバイス資格情報の管理... 95
アカウントの資格情報... 95
アカウントの資格情報を追加... 95
アカウントの資格情報を再割り当て... 97
アカウントの資格情報の編集... 98
アカウント資格情報を削除... 98
認定資格プロフィール... 99
認定資格プロフィールの作成... 99
資格情報プロファイルの割り当て... 100
資格情報プロファイルに関連付けられたデバイスを表示... 100
認定資格プロフィールの編集... 101
資格情報プロファイルの削除... 101

10 デバイスインベントリを検証... 103
サイトインベントリの検証ページの表示... 103
インベントリ検証を手動で開始... 104
自動インベントリ検証のスケジュール... 104

11 SupportAssist Enterprise 機能の維持... 106
デバイスの監視を有効または無効にする... 106
詳細な検出を実行... 107
SupportAssist Enterprise を使用した OMSA をインストールまたはアップグレード... 108
SupportAssist Enterprise を使用し SNMP を設定... 109
連絡先情報を表示しアップデート... 110
パーツ発送情報の表示と更新... 111
TechDirect アカウントと SupportAssist Enterprise の統合... 112
プロキシサーバを設定... 112
接続性テスト... 113
接続性ステータスを表示... 114
接続性テストを実施... 114
ケース作成機能をテスト... 115
システムイベントログをクリア... 115
自動アップデート... 116
自動アップデートの有効化または無効化... 117

デバイスを削除...117

12 E メール通知の設定...119
電子メール通知を設定...119
SMTP サーバを設定...120
電子メール通知のタイプ...120

13 収集の設定...122
システム情報収集の前提条件...122
ケース作成時のシステム情報の自動コレクションを有効化または無効化...123
分析コレクションの有効化または無効化...123
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...124
ID 情報のコレクションを有効化または無効化...124
システム情報のコレクションを有効化または無効化...125
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。...126
分析コレクションの有効化または無効化...126

14 収集の表示...127
デバイスページからコレクションを表示...127
コレクションページからコレクションを表示...128
日付範囲に基づいてコレクションを細かく設定する...129
設定ビューア...129
ログの種類...130
サーバからの定期的な収集で報告されるアイテム...131
複数のデバイスのコレクションをダウンロードし表示...133
分析コレクションの概要...134
分析コレクションのダウンロード...134

15 SupportAssist Enterprise を使用したシステム情報の収集と送信...135
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...135
単一デバイスからシステム情報の収集を開始する...135
複数のデバイスからのシステム情報のコレクションを開始...137
コレクションをアップロード...139
切断されたサイトからのコレクションのアップロード...139

16 メンテナンスモードについて...141
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...142
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...142

17 SupportAssist Enterprise のユーザーグループ...144
SupportAssist Enterprise の機能とユーザー権限...144
ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与...146
SupportAssist Enterprise ユーザー グループにユーザーを追加 - Windows...146
SupportAssist Enterprise ユーザー グループにユーザーを追加 - Linux...146

18 SNMP の手動設定...148
サーバのアラート送信先を手動設定...148
Windows を実行するサーバ上で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...148

Windows を実行するサーバのアラート送信先の手動設定....149
Linux を実行するサーバ上で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....150
Linux を実行するサーバーのアラート送信先の手動設定....151
Web インターフェイスを使用した iDRAC のアラート送信先を手動設定....151
ネットワーク デバイスのアラート送信先を手動設定....152

19 TechDirect での SupportAssist Enterprise アラートの管理....153
SupportAssist Enterprise アラートを受信するために TechDirect を設定....153
TechDirect でアラートルールを設定....154
TechDirect で SupportAssist Enterprise アラートを表示....154
SupportAssist アラート....155
SupportAssist アラート処置....155

20 その他の役立つ情報....157
サーバのハードウェアの問題の監視....157
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....158
SNMP の自動設定のサポート....159
SupportAssist Enterprise 用パッチをインストール....159
API インターフェイス設定の有効化または無効化....160
TechDirect にサインイン....160
詳細な検出....161
デバイスの相互関係....161
関連付けビュー....162
接続されたストレージデバイスのハードウェア問題の検知....162
OEM デバイスのサポート....163
Linux を実行するサーバで Net-SNMP をインストール....163
Linux を実行するサーバー上の SupportAssist Enterprise の sudo アクセスを設定....163
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....164
SupportAssist Enterprise アプリケーションログへのアクセス....164
イベントストーム処理....165
文脈依存のヘルプへのアクセス....165
SupportAssist Enterprise 製品情報の表示....165
SupportAssist Enterprise のアンインストール....165
SupportAssist Enterprise をアンインストール - Windows....165
SupportAssist Enterprise をアンインストール - Linux....166
サイレントモードで SupportAssist Enterprise をアンインストール - Linux....167
PowerEdge サーバー シリーズの特定....167

21 トラブルシューティング....169
SupportAssist Enterprise のインストール....169
SupportAssist Enterprise の登録....170
SupportAssist Enterprise ユーザーインタフェースを開く....170
SupportAssist Enterprise へのログイン....170
デバイスを追加できない....171
アダプタを追加できない....173
リモートコレクタを追加できない....173
切断済み....173
OMSA がインストールされていません....174
SNMP が構成されていません。....174

OMSA の新バージョンが使用可能です....174
SNMP を設定できません....174
SNMP 設定を検証できません....175
OMSA をインストールできません....175
OMSA バージョンを検証できない....175
OMSA はサポートされていません....176
デバイスに到達できません....176
システム情報を収集できません....176
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....178
コレクションをエクスポートできません....178
システム情報を送信できません....178
認証に失敗しました....179
システムイベントログのクリアに失敗しました....180
iDRAC を使用してシステム イベントログをクリアする....181
iDRAC を使用してシステムイベントログをクリアする....181
メンテナンスモード....181
自動アップデート....181
デバイス資格情報を編集できない....182
ケースの自動作成....183
スケジュールされたタスク....184
SupportAssist Enterprise サービス....184
SupportAssist Enterprise サービスステータスを検証 (Windows) 184
SupportAssist Enterprise サービスステータスを検証 (Linux) 185
SupportAssist Enterprise サービスのステータスを検証 (Ubuntu および Debian) 185
Mozilla Firefox でツール ヒントを表示できない....185
その他のサービス....186
セキュリティ....186
ログ....186

22 SupportAssist Enterprise のユーザーインタフェース....187
SupportAssist Enterprise 登録ウィザード....189
ようこそ....189
プロキシ設定....189
登録....190
Summary (サマリ) 191
ログインページ....191
サイト正常性....192
ケース ページ....192
デバイスページ....194
単一デバイスの追加....197
デバイス概要 ペイン....199
複数のデバイス収集 ウィンドウ....202
複数のデバイス収集 ペイン....202
サイトインベントリの検証....203
検証テストのステータス....203
インベントリ検証の履歴....203
デバイスグループ ページ....204
デバイスの管理....204
デバイスグループを作成または編集....205
デバイス検出ルールを管理....206

デバイス検出ルールの作成または編集 207
検出ルールの詳細 208
検出ルールの現在のイテレーションステータス 208
最近のアクティビティ 209
現在と以前の検出ルールのステータス 209
アカウントの資格情報の管理 210
アカウントの資格情報の追加 210
アカウントの資格情報の編集 211
資格情報プロファイルの管理 212
資格情報プロファイルの追加 213
資格情報プロファイルの編集 213
収集 ページ 214
コレクション概要 ペイン 215
[分析コレクション] 216
拡張機能 216
アダプタ 216
リモートコレクタ 221
設定 223
プロキシ設定 224
プリファランス 224
連絡先情報 226
TechDirect へのログイン 228
SMTP 設定 228
ネットワーク接続性テスト 229
SupportAssist Enterprise のテスト 229

23 付録 (エラーコード) 231

24 関連文書およびリソース 252
Dell EMC へのお問い合わせ 253
Dell EMC のセールス、テクニカル サポート、カスタマー サービスへのお問い合わせ 253
マニュアルとドキュメントの検索 253

1

概要

SupportAssist Enterprise は、Dell EMC サーバー、ストレージ、およびネットワーキング 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。SupportAssist Enterprise は、不具合のトラブルシューティングに必要なシステム状態情報を自動的に収集し、Dell EMC に安全に送信します。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、Microsoft System Center Operations Manager(SCOM)、または OpenManage Enterprise 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できます。

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

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

メモ: 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。

関連資料

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

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 EMC 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

- デバイスからの自動分析収集。
- モニタリング ステータスに基づいて、[**デバイス**]ページに表示されるデバイスをフィルタリングする機能。
- サポート ケースが作成されたソースを表示する機能。

サポートされるデバイスタイプの概要

SupportAssist Enterprise は、Dell EMC 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。

メモ: SupportAssist Enterprise は、Dell EMC サーバ、Dell EMC ネットワーク、Storage MD Series、Storage PS Series デバイスのハードウェアの問題を監視できます。Storage MD Series デバイスの場合、ハードウェアの問題の監視はデバイスが直接または OpenManage Essentials アダプタを介して追加された場合にサポートされます。Storage PS Series の場合、ハードウェアの問題の監視はデバイスが OpenManage Essentials アダプタを介して追加された場合のみサポートされます。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。ケース作成の自動化は、SupportAssist Enterprise によって監視されているデバイスでのみサポートされます。

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 EMC 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 EMC サービス契約の概要については、「Dell EMC 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。

メモ: SupportAssist Enterprise は、サポートされているデバイスタイプのすべてのデバイスモデルと互換性があるとは限りません。サポートされているデバイス タイプおよびデバイス モデルの包括的なリストについては、https://www.dell.com/serviceabilitytools で『*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: Storage SC Series デバイスからのリモート監視、ケース作成、定期的なシステム情報の収集は、デバイスで使用可能な SupportAssist ソリューションでサポートされています。

- サーバ
  - x9xx 世代以降の PowerEdge サーバ
  - 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
  - Storage NX デバイス
  - Storage DL デバイス
  - OEM-ready サーバ
- ストレージ
  - Storage PS Series アレイ（以前の EqualLogic）
  - Storage MD Series アレイ（以前の PowerVault）
  - Storage ME4 Series アレイ
  - Storage SC Series アレイ（以前の Compellent）
  - Fluid File System（FluidFS）ネットワーク接続ストレージ（NAS）デバイス
  - OEM-ready ストレージデバイス
- ネットワーク
  - PowerConnect スイッチ
  - Force10 スイッチ
  - Dell Networking スイッチ
  - Networking X-Series スイッチ
  - Networking ワイヤレスコントローラモビリティシリーズ
  - その他のサポート対象ネットワーキングデバイス（Brocade および Cisco）
- シャーシ
  - PowerEdge FX2/FX2s
  - PowerEdge VRTX
  - PowerEdge M1000e
  - PowerEdge MX7000
- ソフトウェア
  - VMware 用 HIT キット / VSM
  - SAN HQ
  - vCenter
  - SCVMM
- ソリューション
  - ウェブ スケール ハイパーコンバージド アプライアンス（XC シリーズ）

メモ: デル以外のブランドのサーバまたは Dell Networking デバイスを SupportAssist Enterprise に追加することもできます。このようなサーバとデバイスでは、ホスト情報のコレクションのみがサポートされます。

関連資料

PowerEdge サーバー シリーズの特定

SupportAssist Enterprise の仕組み

SupportAssist Enterprise がセットアップされ、監視されるデバイスが正しく設定されると、監視対象デバイスのいずれかでハードウェアイベントが発生するたびに、SupportAssist Enterprise がアラートを受信するようになります。受信したアラートはさまざまなポリシーを使ってフィルタされ、そのアラートが新しいサポートケースの作成、または既存のサポートケースのアップデートに十分

であるかどうかが判断されます。適切と判断されたアラートは、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、Dell EMC 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 Dell EMC 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 Dell EMC に送信するためにのみ SupportAssist Enterprise を使用することもできます。デフォルトでは、SupportAssist Enterprise は定期的またはサポートケースが作成されたときに、自動的にデバイスからシステム情報を収集して送信します。必要な場合は、システム情報の収集と Dell EMC へのアップロードを手動で開始することもできます。

メモ: SupportAssist Enterprise のケースの自動作成と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 Dell EMC 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 を使用するときに適用される制限事項の詳細については、「登録せずに SupportAssist Enterprise を使用する」を参照してください。

メモ: SupportAssist Enterprise は、監視対象デバイスから受け取ったアラートすべてに対してサポートケースを作成するわけではありません。サポートケースが作成されるのは、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。

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

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

メモ: 登録を完了することは、お使いの Dell EMC 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 を登録」を参照してください。

表 1. SupportAssist Enterprise の機能と Dell EMC 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。	✘	✘	✔
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、Dell EMC 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。	✘	✔	✔

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
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、SupportAssist Enterprise で設定した発送プリファランスに基づいて交換パーツが発送されます。	✗	✓	✓

メモ: SupportAssist Enterprise は、Dell EMC 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 10 までを搭載する、yx2x 世代以降の PowerEdge サーバのバッテリ、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、管理対象の Dell EMC 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。Dell EMC は、このプログラムに関連してお客様の個人ファイル、Web 閲覧履歴、Cookie などの個人情報にアクセスまたは収集することを想定していませんが、誤って収集または表示された個人システム情報は Dell.com/privacy でご覧いただける Dell EMC プライバシー ポリシーに従って処理されます。

Dell EMC 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、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を表示」を参照してください。

SupportAssist Enterprise はデフォルトでは、デバイスのサービス契約にかかわらず、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 Dell EMC 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。

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コレクションを除外については、「ID 情報の収集を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のコレクションを有効化または無効化」を参照してください。

2

SupportAssist Enterprise をお使いになる前に

SupportAssist Enterprise は、お使いのデバイスに対する Dell EMC 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 をインストールまたはアップグレード
- 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
- アラートを受信するために SELinux が有効なシステムをセットアップ
- SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェイスを開く
- SupportAssist Enterprise へのログイン
- SupportAssist Enterprise 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 パッケージをダウンロード」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 をインストール」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 を登録」を参照してください。

   注意: SupportAssist Enterprise のメリットをフルに受けるには、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 OMSA を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 SNMP を設定」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。「デバイスのモニタリングを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。「連絡先情報を表示しアップデート」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、Microsoft System Center Operations Manager（SCOM）、または OpenManage Enterprise 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 4,000 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。
7. （オプション）SupportAssist Enterprise アラートを TechDirect で管理する場合は、TechDirect をセットアップします。「TechDirect での SupportAssist アラートの管理」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モニタリングを無効にする手順については、「デバイスのモニタリングを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を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を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 Dell EMC 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を表示」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 情報のコレクションを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。「システム情報のコレクションを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的なコレクションを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コレクションを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。「コレクションの自動アップロードを無効化」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。
2. 「**エンタープライズ システム向け SupportAssist**」セクションで、**検索**をクリックします。
   エンタープライズ システム向け SupportAssist のホーム ページが表示されます。
3. 「**エンタープライズ システム 2.0 向け SupportAssist**」セクションで、次の操作のいずれかを実行します。
   - Windows のインストール パッケージをダウンロードする場合は、**SupportAssist Enterprise Windows の管理サーバー**リンクをクリックします。
   - Linux のインストール パッケージをダウンロードする場合は、**SupportAssist Enterprise Linux の管理サーバー**リンクをクリックします。

   ドライバーの詳細 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. **利用可能なフォーマット**セクションで、**ファイルのダウンロード**をクリックします。

タスクの結果

SupportAssist Enterprise のインストール パッケージがダウンロードされます。

SupportAssist Enterprise をインストールまたはアップグレード

SupportAssist Enterprise をインストールすると、お使いの Dell EMC 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を利用できます。

- 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。
- SupportAssist Enterprise バージョン 1.2 以降がすでにインストールされている場合、SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.50 にアップグレードしてください。詳細については、「SupportAssist Enterprise のアップグレード」を参照してください。

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
- システム情報のみの収集、またはシステム情報の監視と収集の両方で使用する SupportAssist Enterprise の機能

SupportAssist Enterprise は、仮想マシン（VM）または x9xx 世代以降の PowerEdge サーバにインストールできます。

メモ: SupportAssist Enterprise をインストールおよび使用する場合のハードウェア要件の詳細については、https://www.dell.com/serviceabilitytools で『*Dell EMC SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.50 ユーザーズガイド*』を参照してください。

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

表 2. 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

デバイス	監視	システム情報の収集	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）
1	いいえ	はい	1 コア	4 GB	1 GB
20	はい	はい	2 コア	4 GB	4 GB
100 以下	はい	はい	4 コア	8 GB	12 GB
300 以下	はい	はい	4 コア	8 GB	32 GB
1000 以下	はい	はい	8 コア	8 GB	60 GB
4000 以下	はい	はい	8 コア	16 GB	90 GB

メモ: 複数のリモートコレクタをセットアップすることで、SupportAssist Enterprise の監視および収集機能を最大 15,000 デバイスにまで拡張できます。

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は、監視サーバーのプロセッサーやメモリー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。

メモ: SupportAssist Enterprise を仮想環境にインストールすると、プロセッサー、メモリ、I/O などのシステムのハードウェア リソースが仮想マシン間で共有されます。したがって、SupportAssist Enterprise がインストールされている仮想マシンでは、より多くのハードウェア リソースを利用できます。パフォーマンスを最適化するには、SupportAssist Enterprise のハードウェア要件に従い、専用のプロセッサーとメモリを VM に割り当ててください。

共有、予約、制限設定を使用して VM に割り当てられるプロセッサー リソースの量を変更するには、次を参照してください。

- **ESX については、docs.vmware.com で、VMware vSphere ドキュメントの「CPU リソースの割り当て」を参照してください。**
- **Hyper-V については、msdn.microsoft.com で、「Hyper-V CPU スケジューリング」のブログ記事を参照してください。**
- **その他の仮想環境については、個別のマニュアルを参照してください。**

次の表には、複数のデバイス収集を実行するために SupportAssist Enterprise が動作するサーバのハードウェア最小要件の概要が記載されています。

表 3. 複数のデバイス収集を実行するためのハードウェア要件

デバイス	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)
デバイス 30 台以下	2 コア	4 GB	8 GB
デバイス 50 台以下	4 コア	8 GB	15 GB
デバイス 100 台以下	8 コア	8 GB	25 GB
デバイス 300 台以下	8 コア	16 GB	75 GB

メモ: 導入、システムメンテナンス、コンサルティングの目的で複数のデバイス収集を実行すると、不規則な間隔でシステムリソースの利用率が高くな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。

メモ: SupportAssist Enterprise は、x86-64 アーキテクチャ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。

Windows オペレーティングシステム

- 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
- Windows Server 2019 Standard、Essentials、および Datacenter
- Windows 2008 Small Business Server
- Windows 2011 Small Business Server
- Windows Server Core 2012
- Windows Server Core 2012 R2
- Windows Server Core 2016
- Windows Server Core 2019

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。

Linux オペレーティングシステム

- Red Hat Enterprise Linux 8.0
- Red Hat Enterprise Linux 7.*x*
- Red Hat Enterprise Linux 6.*x*
- Red Hat Enterprise Linux 5.*x*
- CentOS 7.*x*
- CentOS 6.*x*
- SUSE Linux Enterprise Server 15
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP1
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP2
- SUSE Linux Enterprise Server 12 SP3
- 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*

- Debian 7.*x*
- Debian 8.*x*
- Debian 9.*x*
- Ubuntu 14.*x*
- Ubuntu 16.04.*x*
- Ubuntu 18.04.*x*

メモ: SupportAssist Enterprise のインストールは、Red Hat Enterprise Linux 6.6 オペレーティング システム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 11 以降
- Mozilla Firefox 31 以降
- Google Chrome 59 以降
- Microsoft Edge 38 以降

メモ: Web ブラウザでトランスポート層セキュリティ (TLS) バージョン 1.2 が有効になっている必要があります。

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

次は、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ー) およびリモート デバイスでのネットワーキング要件です。

- インターネット接続 - 標準 1 GbE 以上のネットワーク。
- ローカル システムが、Dell EMC によってホストされる SupportAssist サーバーと 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** — Dell EMC がホストする SupportAssist サーバーのエンド ポイントです。
  - **https://is.us.dell.com/*** - ファイル アップロード サーバーと関連サービス。
  - **https://downloads.dell.com/** — 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。

    メモ: downloads.dell.com ページでは、ダウンロードエクスペリエンスを向上させるために Akamai のサード パーティーベンダーが使用されています。
  - **https://sa-is.us.dell.com/***- TechDirect の統合に使用します。

    メモ: 登録時は、SupportAssist Enterprise は http://www.dell.com に接続を試み、https://www.dell.com にリダイレクトされることで、インターネットの接続を確認します。

次の表は、デバイスからシステム情報をモニタリング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

デバイス	モニタリング	システム情報の収集	LAN の帯域幅*	WAN の帯域幅**
1	いいえ	はい	10 Mbps	5 Mbps
20	はい	はい	0.5 Gbps	10 Mbps
100 以下	はい	はい	0.5 Gbps	10 Mbps
300 以下	はい	はい	0.5 Gbps	10 Mbps
1000 以下	はい	はい	1 Gbps	20 Mbps
4000 以下	はい	はい	1 Gbps	20 Mbps

* 単一サイト内のデバイスのシステム情報をモニタリング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モニタリングし収集するために必要なネットワーク帯域幅です。

次の図は、SupportAssist Enterprise と他のモニタリング対象デバイス間のネットワーク ポート接続を示しています。

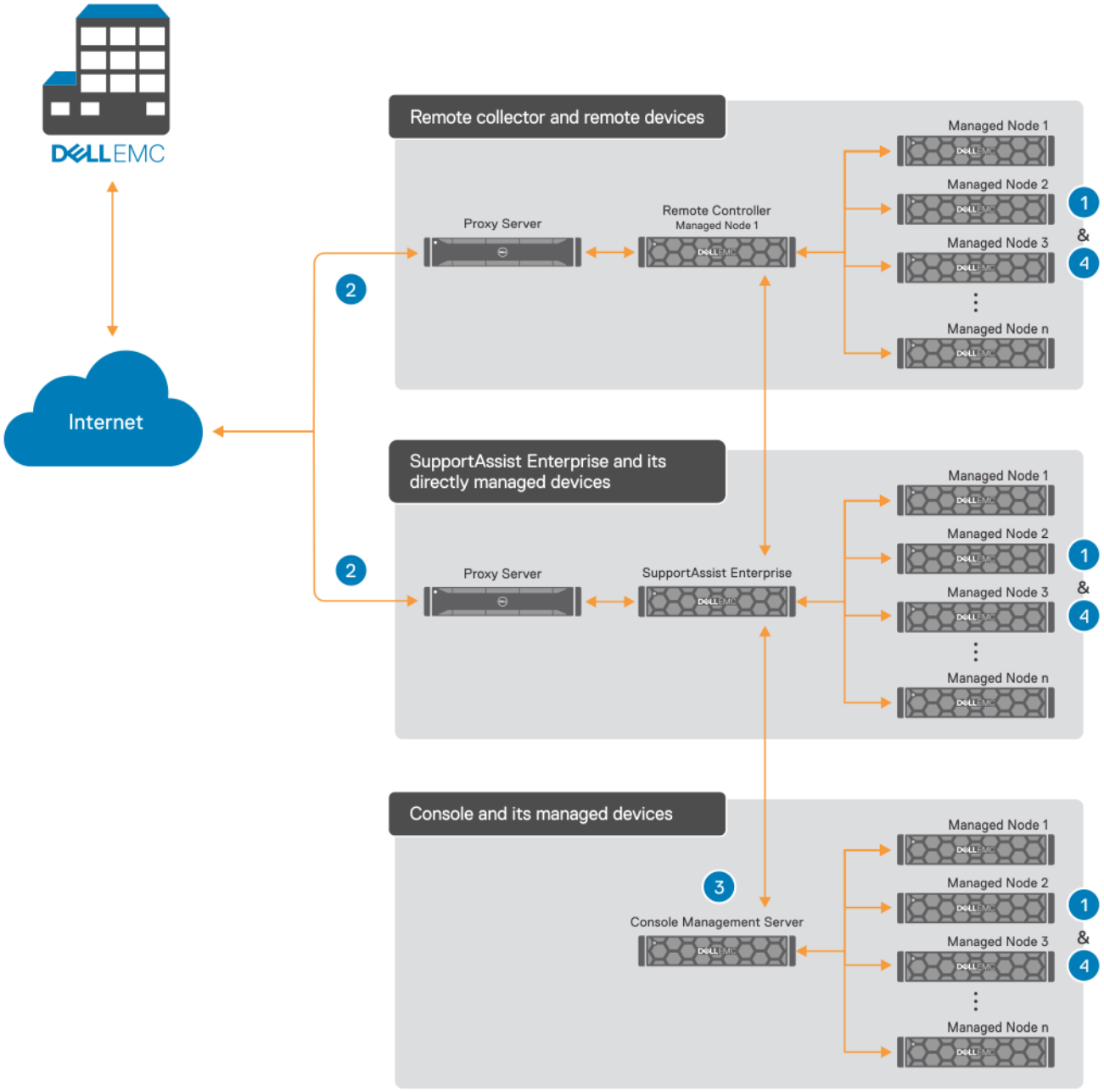

図 1. 管理下デバイス

- 1 - デバイスの検出とシステム情報の収集に必要なネットワーク ポート
- 2. - 収集したシステム情報 (コレクション) をアップロードするのに必要なネットワーク ポート
- 3. - アダプターに必要なネットワーク ポート
- 4. - システム情報を収集するためのデバイスのネットワーク ポート

次の表に、デバイスの検出とシステム情報の収集に必要なネットワーク ポートを示します。

表 5. デバイスの検出とシステム情報の収集に必要なネットワーク ポート

デバイス	検出とコレクション用プロトコル	ポート
サーバー - Windows	WMI	135
サーバー - Linux	SSH	22

デバイス	検出とコレクション用プロトコル	ポート
iDRAC	WSMan と REST ファームウェアバージョン 4.x をインストールしている iDRAC9 がある場合は、次のようになります。 • WSMan プロトコルは、サーバーのアラート送信先を設定するために使用されます。 • REST プロトコルは、SupportAssist Enterprise からの情報の送受信に使用されます。	443
ESX または ESXi	SSH と VMware SDK	22 と 443
Storage PS Series アレイ（以前の EqualLogic）	SNMPv2、SSH2、FTP	161、22、21
Storage MD Series アレイ（以前の PowerVault）	SYMbolSDK	2463
Storage ME4 Series アレイ	REST および SFTP	443 および 1022
Storage SC Series アレイ（以前の Compellent）	REST	3033
Fluid File System（FluidFS）ネットワーク接続型ストレージ（NAS）デバイス	SSH と FTP	22 および 44421
PowerConnect スイッチ	SNMP と SSH	22 と 161
Force10 スイッチ	SNMP と SSH	161 と 22
Networking スイッチ	SNMP と SSH	22 と 161
W シリーズスイッチ	SNMP と SSH	22 と 161
PowerEdge FX2/FX2s	SSH	22
PowerEdge VRTX	SSH	22
PowerEdge M1000e	SSH	22
PowerEdge MX7000	REST	443
SAN HQ	WMI	135
VMware 用 HIT キット / VSM	SSH	22
vCenter	HTTPS	443
SCVMM	WMI	135
ウェブ スケール ハイパーコンバージド アプライアンス（XC Series）	REST および SSH	9440 および 22
仮想マシン - Windows	WMI	135
仮想マシン - Linux	SSH	22

次の表は、収集したシステム情報をアップロードするのに必要なネットワークポートを一覧表示します。

表 6. 収集したシステム情報をアップロードするのに必要なネットワークポート

ソース	宛先	ポート
SupportAssist Enterprise	SupportAssist サーバー	443
	ファイルアップロードサーバー（FUS）	
	ファイル取得サービス（FRS）	

ソース	宛先	ポート
リモートコレクタ	ファイルアップロードサーバー（FUS）	443
	ファイル取得サービス（FRS）	

次の表は、アダプターに必要なネットワークポートを一覧表示します。

表 7. アダプターに必要なネットワークポート

ソース	宛先	ポート
SupportAssist Enterprise	OpenManage Essentials アダプター	5700（Web ソケット）
OpenManage Essentials アダプター	OpenManage Essentials	443
SupportAssist Enterprise	System Center Operations Manager アダプター	5700（Web ソケット）
System Center Operations Manager アダプター	System Center Operations Manager	該当なし（SCOM SDK）
SupportAssist Enterprise	OpenManage Enterprise	443

次の表は、システム情報の収集に必要なネットワークポートを一覧表示します。

表 8. システム情報を収集するためのデバイス上のネットワークポート

ソース	宛先	ポート
Storage SC Series アレイ（以前の Compellent）	SupportAssist Enterprise	5701、5702、5703、および 5704
Server SupportAssist エージェント	SupportAssist Enterprise	5701、5702、5703、および 5704
サーバー（帯域内）	SupportAssist Enterprise	5701、5702、5703、および 5704

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に SupportAssist Enterprise をインストールする場合のみ：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、デバイスタイプが iDRAC の SupportAssist Enterprise にのみ Windows オペレーティングシステムが動作するサーバを追加できます。iDRAC を追加する手順については、「iDRAC の追加」を参照してください。

SupportAssist Enterprise 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 9. 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 18,000 デバイス	最大 18,000 デバイス
デバイスの追加	すべてのデバイスタイプ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イプの追加がサポートされます。

機能	Windows	Linux
		• Windows を実行しているサーバ • SCVMM • SAN HQ
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 Dell EMC 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	対応	サポート対象
OpenManage Essentials、Microsoft System Center Operations Manager、または OpenManage Enterprise 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して追加するアダプタのセットアップ	サポート対象	サポート対象（OpenManage Enterprise の場合のみ）

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 インストーラパッケージを使用した SupportAssist Enterprise のインストール

Windows への SupportAssist Enterprise のインストール

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

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

   メモ: Microsoft User Access Control（UAC）は、管理者として実行 オプション経由でのみ取得できる昇格された権限でインストールを実行することを必要とします。管理者としてシステムにログオンしている場合は、インストーラパッケージをダブルクリックして SupportAssist Enterprise をインストールします。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。
2. **次へ** をクリックします。
   ライセンス契約 ページが表示されます。

   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 Dell EMC 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 Dell EMC に許可する同意がない限り、続行できません。
3. 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。
4. **Dell エンドユーザーライセンス契約** を読み、**同意します** を選択し、**次へ** をクリックします。
   宛先フォルダ ページが表示されます。
5. SupportAssist Enterprise のデフォルトのインストールフォルダは、`<SupportAssist Enterprise がインストールされているドライブ>:\Program Files\Dell\SupportAssist` です。他の任意の場所に SupportAssist Enterprise をインストールする場合は、**Browse（参照）** をクリックしてフォルダを選択します。
6. **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。

7. **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。
8. **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。

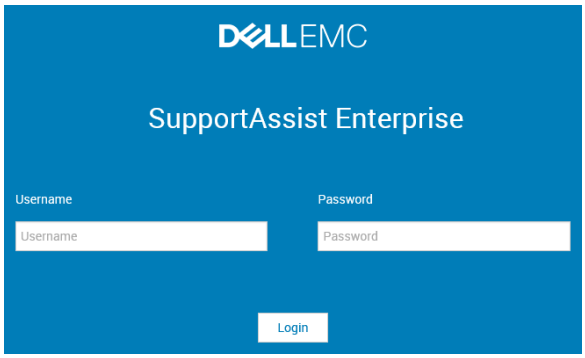

図 2. ログインページ

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、ウェブブラウザを閉じて、後ほど SupportAssist Enterprise へのアクセスを試してください。SupportAssist Enterprise へアクセスする手順については、「SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェイスを開く」を参照してください。

メモ: システムがドメインのメンバーである場合、ログインユーザー名を [ドメイン\ユーザー名] フォーマットで入力する必要があります。たとえば、`MyDomain\MyUsername` となります。ローカルドメインであることを示すために、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。

9. 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。

   メモ: SupportAssist Enterprise をインストールしたサーバまたは仮想マシンがデバイスとして自動的に追加されます。

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 のメリットをフルに受けるには、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。

Windows Server Core への SupportAssist Enterprise のインストール

前提条件

- PowerShell ISE バージョン 5.1 以降を実行するシステムにログインしている必要があります。
- 管理者権限でシステムにログインしている必要があります。
- Windows 用の SupportAssist Enterprise インストールパッケージが必要です。

このタスクについて

Windows Server Core を実行するシステムにリモートでアクセスして　SupportAssist Enterprise をインストールできます。

手順

1. PowerShell ISE ウィンドウを開きます。
2. `get-service winrm` と入力し、Enter を押します。
3. `Enable-PSRemoting -force` と入力し、Enter を押します。
4. `set-item wsman:\localhost\Client\TrustedHosts -value "<Windows Server Core Operating System IP address>" -Force` と入力し、Enter を押します。
   例：set-item wsman:\localhost\Client\TrustedHosts -value "10.49.18.20" -Force
5. `$TargetSession = New-PSSession -ComputerName "<Windows Server Core Operating System IP address>" -Credential ~\<Username>` と入力し、Enter を押します。
   例：$TargetSession = New-PSSession -ComputerName "10.49.18.20" -Credential ~\Administrator
6. `Enter-PSSession -ComputerName <HostName/IP address of the Windows Server Core device> -Credential ~\<Username of Windows Server Core machine>` と入力し、Enter を押します。
   例：Enter-PSSession -ComputerName "10.49.18.20" -Credential ~\Administrator
7. パスワードを入力して Enter を押します。
8. フォルダを作成します。
9. リモート接続を終了するには、`Exit` と入力し、Enter を押します。
10. インストーラファイルを Windows Server Core にコピーするには、`Copy-Item -ToSession $TargetSession -Path "<Location where the SupportAssist Enterprise installer is available>" -Destination "<Destination Path>" -Recurse` と入力し、Enter を押します。
    例：Copy-Item -ToSession $TargetSession -Path "C:\Installer\SupportAssistEnterprise_2.0.10.exe" -Destination "C:\Users\Administrator\Documents\SupportAssistEnterprise_2.0.10.exe" -Recurse
11. リモートログインを有効にするには、`set-ItemProperty -Path 'HKLM: \System\CurrentControlSet\Control\Terminal Server\WinStations\RDP-Tcp' -name "UserAuthentication" -Value 1` と入力し、Enter を押します。
12. Windows Server Core を実行するシステムへのリモートデスクトップ接続を開き、SupportAssist Enterprise のインストーラの実行ファイル（.exe ファイル）を実行します。

Linux への SupportAssist Enterprise のインストール

前提条件

- Linux オペレーティングシステム用の SupportAssist Enterprise インストールパッケージをダウンロードします。「SupportAssist Enterprise インストールパッケージのダウンロード」を参照してください。
- ルート権限を使用してシステムにログインします。
- Net-SNMP 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。
- 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。
- Debian オペレーティングシステムでは、`en_US.utf.8` ロケールパッケージがインストールされていることを確認してください。
  - ロケールがインストールされていない場合は、`apt-get install locales` コマンドを使用してロケールをインストールします。
  - 任意の別のロケールがインストールされている場合、`dpkg-reconfigure locales` コマンドを使用して `en_US.utf.8` ロケールをインストールできます。

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_2.x.x.bin` と入力し、Enter を押します。

- `chmod +x supportassistenterprise_2.x.x.bin` と入力し、Enter を押します。

4. `./supportassistenterprise_2.x.x.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。
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。
   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こと、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** ログインページがウェブブラウザのウィンドウで開きます。

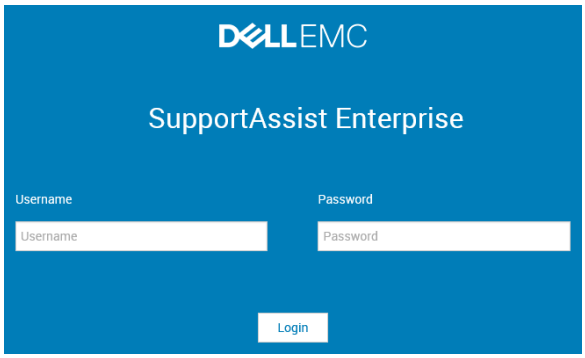

図 3. ログインページ

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 Dell EMC 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 Dell EMC に許可する同意がない限り、続行できません。

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、ウェブブラウザを使用して次のウェブアドレスにアクセスします。**

  `https://<SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの IP アドレスまたはホスト名>:5700/SupportAssist`。

  リモートシステムから SupportAssist Enterprise にアクセスできるのは、ネットワークでポート 5700 が開いている場合のみです。
- **ローカルシステムにログインし、ウェブブラウザを使用して次のウェブアドレスにアクセスします。**

  `http://localhost:9099/SupportAssist`

  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。

注意: SupportAssist Enterprise のメリットをフルに受けるには、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 をインストール (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。
- Debian オペレーティングシステムでは、`en_US.utf.8` ロケールパッケージがインストールされていることを確認してください。
  - ロケールがインストールされていない場合は、`apt-get install locales` コマンドを使用してロケールをインストールします。
  - 任意の別のロケールがインストールされている場合、`dpkg-reconfigure locales` コマンドを使用して `en_US.utf.8` ロケールをインストールできます。

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_2.x.x.bin` と入力し、Enter を押します。
   - `chmod +x supportassistenterprise_2.x.x.bin` と入力し、Enter を押します。
4. `./supportassistenterprise_2.x.x.bin silent` と入力し、Enter を押します。

次の手順

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

注意: SupportAssist Enterprise のメリットをフルに受けるには、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/***
  - **https://downloads.dell.com/**
  - **https://sa-is.us.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 <システムドライブ>:\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. バージョン 2.5 以降の OpenManage Essentials 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資格情報などの特定個人情報（PII）を Dell EMC 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 Dell EMC に許可する同意がない限り、続行できません。**
7. 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。
8. **終了** をクリックします。

次の手順

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

注意: **SupportAssist Enterprise のメリットをフルに受けるには、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 のアップグレード

SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.21 または 2.0.30 を使用しており、自動アップデートが有効になっている場合は、SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.50 が自動的にインストールされ、適切なメッセージが表示されます。ただし、SupportAssist Enterprise1.2 以降で 2.0.21 以前のバージョンを使用している場合は、SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.30 にアップグレードしてから、バージョン 2.0.50 にアップグレードする必要があります。

https://www.dell.com/supportassist で入手可能な、SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.50 のインストール パッケージを使用して、バージョン 2.0.50 にアップグレードすることもできます。

メモ: **SupportAssist Enterprise をアップグレードする前に、SupportAssist Enterprise がいずれの Web ブラウザー 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

前提条件

システムにはインターネット接続が必要です。

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。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、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。
2. **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。
3. **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。
4. **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。
5. **Finish** 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: 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。

   メモ: 新しいバージョンのアダプタまたはリモートコレクタが使用可能な場合は、SupportAssist Enterprise のアップグレード中にアダプタまたはリモートコレクタもアップグレードされます。

   メモ: SupportAssist Enterprise の旧バージョンがカスタムフォルダのパスにインストールされている場合、SupportAssist Enterprise のアップグレードバージョンも同じカスタムフォルダパスにインストールされます。

SupportAssist Enterprise への移行

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、および設定も移行されます。

メモ: SupportAssist for OpenManage Essentials または SupportAssist for Microsoft System Center Operations Manager から SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.1 への直接の移行はサポートされていません。必要に応じて、SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 または 1.2 に移行し、次に SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.1 にアップグレードします。SupportAssist Enterprise バージョン 1.1 または 1.2 への移行については、https://www.dell.com/serviceabilitytools で『*SupportAssist Enterprise バージョン 1.2 ユーザーズガイド*』を参照してください。

登録せずに SupportAssist Enterprise を使用する

SupportAssist Enterprise のメリットをフルに利用し、すべての利用可能な機能を活用するには、SupportAssist Enterprise の登録が前提条件になります。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 10. 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
• デバイスの追加 • 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 Dell EMC へのアップロードを手動で開始する	• デバイスのハードウェアの問題の監視 • 問題検知時のケースの自動作成 • 定期的なシステム情報の自動収集 • 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 • 連絡先およびパーツ発送情報のアップデート • アダプタのセットアップ • リモートコレクタのセットアップ • 自動部品発送をセットアップ

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フルに利用するため、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 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 は **http://www.dell.com** に接続を試み、**https://www.dell.com** にリダイレクトされることで、インターネットの接続を確認します。
   - 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、プロキシサーバーの 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。

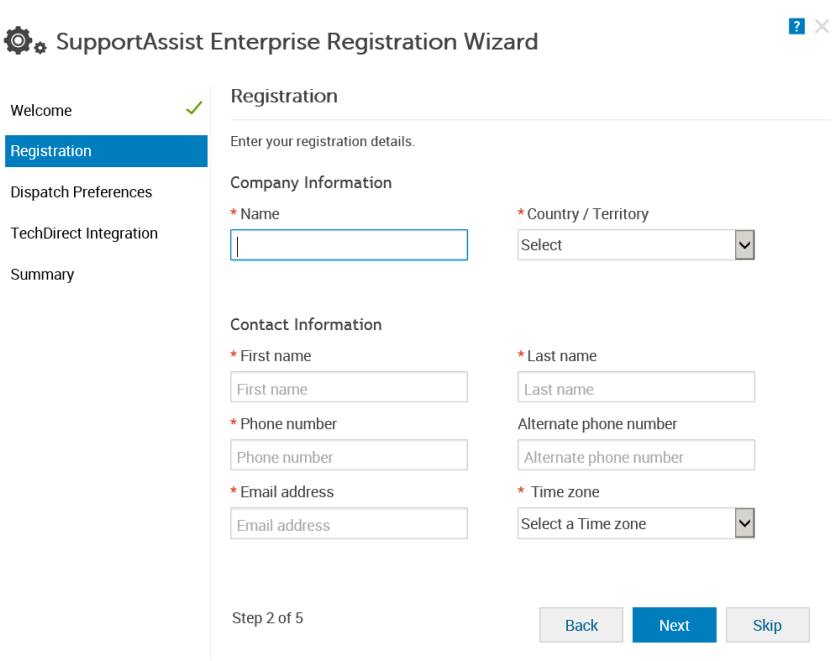

図 4. 登録 ページ

3. **登録** ページに次の情報を入力します。
   a) **会社情報**セクションに会社名を入力し、適切なフィールドで国または地域を選択します。
   b) **IT 管理者連絡先情報** セクションで、名、姓、電話番号、代替電話番号、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。
   c) **タイムゾーン** リストからタイムゾーンを選択します。

   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、Dell EMC 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、「連絡先情報を表示しアップデート」を参照してください。

4. **次へ** をクリックします。
   Dell サーバーのパーツの交換設定ページが表示されます。

   デフォルトでは、**Dell サーバーの交換パーツが自動的に配送されるようにする** が選択されています。このオプションをオフにすると、サーバの交換パーツの配送が遅れる可能性があります。
5. すでに入力されている連絡先情報をコピーするには、適切なリンクをクリックします。
   一次配送連絡先 情報が入力されます。
6. **二次配送連絡先** セクションでは、二次連絡先の名、姓、電話番号、および E メール アドレスを入力します。

   メモ: 一次および二次連絡先の詳細は、一意にする必要があります。

7. 配送先住所のセクションでは、次の手順を行います。
   a) 必要に応じて、Dell EMC から連絡を受ける希望の時間帯を選択します。
   b) タイムゾーン、国を選択し、適切なフィールドに配送先住所を入力します。

c) 特定の発送に関連する任意の情報を **発送のメモ** セクションに入力します。

メモ: デバイスを別の場所に移動する場合は、発送プリファランスと配送先情報がアップデートされていることを確認します。

d) オンサイト技術者に、ディスパッチされたハードウェアコンポーネントの交換を依頼する場合は、**オンサイト技術者にパーツの交換を依頼する（サービスプランに含まれている場合）**を選択します。

8. **次へ** をクリックします。
TechDirect と統合（オプション）ページが表示されます。
9. **SupportAssist Enterprise と TechDirect の統合に同意します**を選択し、次の操作を実行します。
a) **サインイン**をクリックして自社の TechDirect 管理者アカウントにログインし、OTP（ワンタイムパスワード）を取得します。
b) **OTP** を入力して、TechDirect アカウントを検証します。
10. **送信** をクリックします。
SupportAssist Enterprise を Dell EMC 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。
11. **Finish** をクリックします。

タスクの結果

SupportAssist Enterprise の **Site Health（サイトの正常性）** ページが表示されます。

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 OMSA を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 SNMP を設定」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。「デバイスのモニタリングを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 対応システムをセットアップしアラートを受信」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 サーバを設定」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。「連絡先情報を表示しアップデート」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。

関連タスク

パーツ発送情報の表示と更新
SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェイスを開く

アラートを受信するために SELinux が有効なシステムをセットアップ

このタスクについて

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

メモ: **SELinux はデフォルトでは Red Hat Enterprise Linux 6 および 7、CentOS 6 および 7、SUSE Linux Enterprise Server 12、Oracle Enterprise Linux 6 および 7 で有効になっています。**

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イスを開く

手順

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

- SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバにログインしている場合：
  - 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イスを最適に表示するための推奨画面解像度は 1280 x 1024 以上です。

SupportAssist Enterprise へのログイン

手順

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

   メモ: SupportAssist 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、ルートまたはユーザーのユーザー グループ メンバーであるユーザー アカウントの、ユーザー名とパスワードを指定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 のユーザーグループ」を参照してください。

   メモ: SupportAssist Enterprise をインストールしたサーバーが 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。

2. **ログイン** をクリックします。
   SupportAssist Enterprise の Site Health (サイトの正常性) ページが表示されます。

   メモ: デフォルトでは、非アクティブになった 14 分後に、セッションタイムアウトメッセージが表示されます。セッションを継続するには、更新をクリックします。1 分以内に応答がなかった場合は、自動的にログアウトされたことになります。

SupportAssist Enterprise からのログアウト

手順

1. SupportAssist Enterprise ヘッダー領域の右上に表示される ***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 のログインページが表示されます。

3

デバイスの追加

デバイスの追加により、SupportAssist Enterprise でお使いの Dell デバイスのための Dell EMC テクニカル サポートからのサポートを自動化するための準備をします。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または仮想マシン) が自動的に SupportAssist Enterprise に追加されます。その他のお使いの Dell EMC のデバイスで SupportAssist Enterprise のメリットを活用するには、SupportAssist Enterprise に各デバイスを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 バージョン 2.0.50 サポート マトリックス*』(SupportAssist Enterprise Version 2.0.30 Support Matrix) を参照してください。

メモ: デフォルトでは、SupportAssist コンポーネントは yx4x 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。

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。

メモ: デバイスがドメインの一部である場合は、その DNS (Domain Name System) を正しく構成して、デバイス ページでホスト名を表示する必要があります。

トピック :

- デバイスの追加方法
- デバイスタイプと適用可能なデバイス
- サーバまたはハイパーバイザーの追加
- iDRAC の追加
- シャーシを追加
- ネットワークデバイスの追加
- PowerVault ストレージ アレイの追加
- EqualLogic PS シリーズストレージソリューションの追加
- Compellent SC シリーズストレージソリューションの追加
- Fluid File System NAS デバイスの追加
- ソフトウェアの追加
- ソリューションの追加
- 仮想マシンの追加
- 複製によりデバイスを追加する

デバイスの追加方法

次のいずれかの方法で、SupportAssist Enterprise に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
- デバイス検出ルールの作成 — 特定の IP アドレスレンジに基づいてデバイスを追加します。検出ルールの詳細については、「デバイス検出ルールの管理」を参照してください。
- アダプターのセットアップ : OpenManage Essentials、Microsoft System Operations Manager、または OpenManage Enterprise バージョン 3.3.1 によって管理されているデバイスのインベントリーを実行して追加します。アダプターのセットアップの詳細については、「アダプター」を参照してください。

デバイスタイプと適用可能なデバイス

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

メモ: SupportAssist Enterprise は、サポートされているデバイスタイプのすべてのデバイスモデルと互換性があるとは限りません。サポートされているデバイス タイプおよびデバイス モデルの包括的なリストについては、https://www.dell.com/serviceabilitytools で『*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。

表 11. 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	• PowerEdge M1000e • PowerEdge VRTX • PowerEdge FX2/FX2s • PowerEdge MX7000
Fluid File System (FluidFS)	• Storage PS Series と FluidFS • Storage MD Series と FluidFS • Storage SC Series と FluidFS
iDRAC	yx2x 世代以降の PowerEdge サーバ **メモ: iDRAC を追加するには、サーバの iDRAC の IP アドレスを入力する必要があります。**
ネットワーク	• PowerConnect • Force10 • Dell Networking • Networking X-Series スイッチ • Networking ワイヤレスコントローラモビリティシリーズ • その他のサポート対象ネットワーキングデバイス (Brocade および Cisco)
ピアストレージ (PS) / EqualLogic	Storage PS Series アレイ
PowerVault	• Storage MD Series アレイ • Storage ME4 Series アレイ
サーバ / ハイパーバイザー	以下のソフトウェアを実行している、x9xx 世代以降の PowerEdge サーバ : • Windows • Linux • VMware ESX または VMware ESXi • Citrix XenServer • Oracle Virtual Machine • Microsoft Hyper-V **メモ: サーバ / ハイパーバイザーを追加するには、サーバのオペレーティングシステムの IP アドレスを入力する必要があります。** **メモ: 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。**
ソフトウェア	• VMware 用 HIT キット / VSM • SAN HQ • vCenter • SCVMM

デバイスタイプ	追加できるデバイス
	メモ: 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。
ソリューション	XC ウェブ スケール ハイパーコンバージド アプライアンス
Storage Center (SC) / Compellent	Storage SC Series ソリューション
仮想マシン	• Windows • Linux

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経由でインターネットに接続されている場合は、プロキシサーバのファイアウォールで、ポート 161 および 22 (Linux を実行しているデバイスを追加する場合) と 135 (Windows を実行しているデバイスを追加する場合) および 1311 が開いている必要があります。
- 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、www.dell.com/openmanagemanuals で、『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、Dell EMC 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。
   単一デバイスの追加 ウィザードが表示されます。
3. **デバイスタイプを選択** リストから、**サーバ / ハイパーバイザー** を選択します。

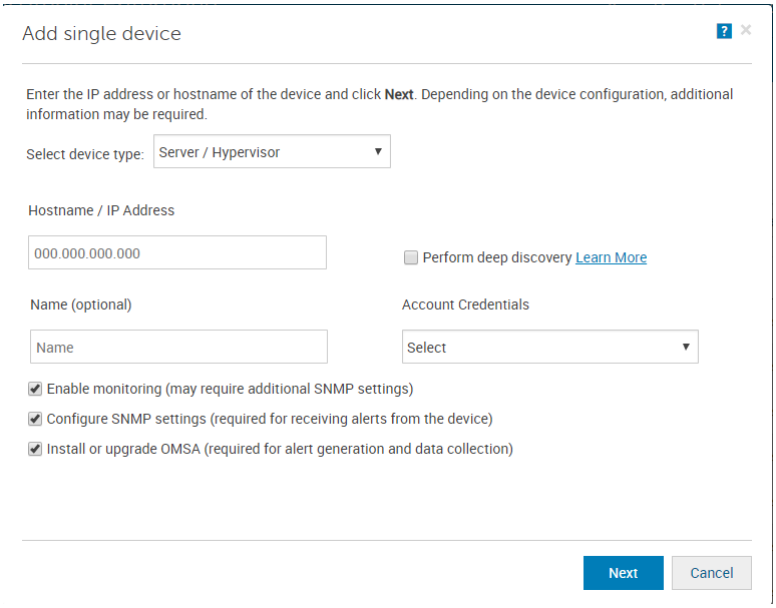

図 5. 単一デバイスの追加 ウィンドウ

4. 適切なフィールドにデバイスのホスト名、または IP アドレスを入力します。

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

5. サーバに関連付ける可能性がある他のサポートされたデバイスタイプを検出および追加するには、**詳細な検出を実行** を選択します。「詳細な検出」を参照してください。
6. 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。
7. 次のいずれかの手順を実行してください。
   - **詳細な検出を実行** オプションを選択した場合は、デバイスとそれに関連するデバイスタイプに割り当てる資格情報プロファイルを選択します。新しい資格情報プロファイルを作成するには、**新しいプロファイルを作成** を選択し、**作成** をクリックします。プロファイルの詳細を入力するには、「資格情報プロファイルを作成」にある手順 3 から 7 を実行します。
   - **詳細な検出を実行** オプションを選択しなかった場合は、デバイスに割り当てるアカウントの資格情報を選択します。新しいアカウントの資格情報を作成するには、**新しいアカウントを作成する** を選択し、**作成** をクリックします。アカウントの詳細を入力するには、「アカウントの資格情報を追加」にある手順 3 から 6 を実行します。
8. 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、**監視を有効にする**、**SNMP の設定**、および **OMSA のインストール / アップグレード** オプションを選択します。

   メモ: 登録が完了した場合、デフォルトで 監視を有効にする、SNMP の設定、および OMSA のインストール / アップグレード オプションが選択されています。SupportAssist の登録が完了していない場合に 監視を有効にする オプションを選択すると、登録を完了するように求めるメッセージが表示されます。続行するには、監視を有効にする オプションをクリアするか、または 登録 をクリックして登録ウィザードを開きます。

   SupportAssist Enterprise がデバイスで発生する可能性があるハードウェアの問題を監視するには、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。
   - 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。

9. **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。
10. 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。
11. **Finish** 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。
12. **OK** をクリックして、**単一デバイスの追加** ウィザードを閉じます。

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

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

デバイスが適切なステータスで、デバイスインベントリに追加されます。

- SupportAssist Enterprise が SNMP 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、**成功**に変わります。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 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コレクションを自動的に相関させます。iDRAC を追加する手順については、「iDRAC を追加」を参照してください。SupportAssist Enterprise がデバイス情報を相関させる方法の詳細については、「デバイスの関連付け」を参照してください。

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

1. デバイスを追加するための前提条件がすべて満たされていることを確認します。
2. デバイスでインベントリ検証を実行します。「インベントリ検証を手動で開始」を参照してください。

関連資料

単一デバイスの追加
詳細な検出

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 yx2x 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 サーバー世代の特定方法については、「PowerEdge サーバー世代の特定」を参照してください。

- デバイスは SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバ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。
- iDRAC7 または iDRAC8 を追加するには、iDRAC に Enterprise または Express ライセンスがインストールされている必要があります。iDRAC9 を追加するには、iDRAC に Basic、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、www.dell.com/idracmanuals で『*iDRAC ユーザーズ ガイド*』の「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モニターし、サーバーからシステム情報を収集することができます。次の手順を実行すると、yx2x 世代以降の Dell EMC 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。

メモ: デフォルトでは、SupportAssist コンポーネントは yx4x 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。
   単一デバイスの追加 ウィザードが表示されます。
3. **デバイスタイプを選択** リストから、**iDRAC** を選択します。
4. 適切なフィールドにデバイスのホスト名、または IP アドレスを入力します。

   メモ: デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合、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. **[アカウントの認証情報]**リストから、デバイスに割り当てるアカウントの資格情報を選択します。新しいアカウントの認証情報を作成するには、**新しいアカウントを作成する** を選択し、**作成** をクリックします。アカウントの詳細を入力するには、「アカウントの認証情報を追加」にある手順 3 から 6 を実行します。
7. 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。

   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。

   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。

   メモ: SNMP トラップは、SNMPv2 プロトコルのみを使用して iDRAC に設定できます。
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. **Finish** 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、**成功**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 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コレクションを自動的に相関させます。サーバーを追加する手順については、「サーバーまたはハイパーバイザーの追加」を参照してください。SupportAssist Enterprise がデバイス情報を関連付ける方法の詳細については、「デバイスの関連付け」を参照してください。

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

1. デバイスを追加するための前提条件がすべて満たされていることを確認します。
2. デバイスでインベントリ検証を実行します。「インベントリ検証を手動で開始」を参照してください。

関連資料

単一デバイスの追加

シャーシを追加

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、161、443 がデバイスで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、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。

- PowerEdge FX2/FX2s
- PowerEdge VRTX
- PowerEdge M1000e
- PowerEdge MX7000

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。
   単一デバイスの追加 ウィザードが表示されます。
3. **デバイスタイプを選択** リストから、**シャーシ** を選択します。

4. 適切なフィールドにデバイスのホスト名、または IP アドレスを入力します。

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

5. シャーシに関連している可能性のある別のサポートされているデバイスタイプを検出または追加するには、[**詳細な検出を実行する**] を選択します。「詳細な検出」を参照してください。
6. 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。
7. 次のいずれかの手順を実行してください。
   - **詳細な検出を実行** オプションを選択した場合は、デバイスとそれに関連するデバイスタイプに割り当てる資格情報プロファイルを選択します。新しい資格情報プロファイルを作成するには、**新しいプロファイルを作成** を選択し、**作成** をクリックします。プロファイルの詳細を入力するには、「資格情報プロファイルを作成」にある手順 3 から 7 を実行します。
   - **詳細な検出を実行** オプションを選択しなかった場合は、デバイスに割り当てるアカウントの資格情報を選択します。新しいアカウントの資格情報を作成するには、**新しいアカウントを作成する** を選択し、**作成** をクリックします。アカウントの詳細を入力するには、「アカウントの資格情報を追加」にある手順 3 から 6 を実行します。
8. SupportAssist Enterprise デバイスで発生する可能性があるハードウェアの問題を監視する場合は、**監視を有効にする** オプションを選択します。

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

   メモ: デバイスが SNMP トラップ (アラート) を SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバに転送するように設定されている場合のみ、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。シャーシにアラート転送を設定する手順については、「SNMP の手動設定」を参照してください。
9. **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。
10. 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。
11. **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。
12. **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手順については、「SNMP の手動設定」を参照してください。

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

1. デバイスを追加するための前提条件がすべて満たされていることを確認します。
2. デバイスでインベントリ検証を実行します。「インベントリ検証を手動で開始」を参照してください。

関連資料

単一デバイスの追加
詳細な検出

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 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 EMC のネットワーク 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。

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

手順

1. **デバイス** をポイントして、**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。
   単一デバイスの追加 ウィザードが表示されます。
3. **デバイスタイプを選択** リストから、**ネットワーキング** を選択します。
4. 適切なフィールドにデバイスのホスト名、または IP アドレスを入力します。

   メモ: デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合、デバイスの IP アドレスを入力できます。
5. ネットワークデバイスに関連する可能性のある他のサポートされたデバイスタイプを検出および追加するには、**詳細な検出を実行する** を選択します。「詳細な検出」を参照してください。
6. 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。
7. 次のいずれかの手順を実行してください。
   - **詳細な検出を実行** オプションを選択した場合は、デバイスとそれに関連するデバイスタイプに割り当てる資格情報プロファイルを選択します。新しい資格情報プロファイルを作成するには、**新しいプロファイルを作成** を選択し、**作成** をクリックします。プロファイルの詳細を入力するには、「資格情報プロファイルを作成」にある手順 3 から 7 を実行します。
   - **詳細な検出を実行** オプションを選択しなかった場合は、デバイスに割り当てるアカウントの資格情報を選択します。新しいアカウントの資格情報を作成するには、**新しいアカウントを作成する** を選択し、**作成** をクリックします。アカウントの詳細を入力するには、「アカウントの資格情報を追加」にある手順 3 から 6 を実行します。
8. SupportAssist Enterprise でデバイスの正常性状態を監視する場合、**監視を有効にする** オプションを選択します。

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

   メモ: SupportAssist Enterprise は、デバイスの SNMP 設定が SNMP トラップ（アラート）を SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバに転送するように設定されている場合のみ、デバイスの正常性状態を監視できます。アラートの転送を設定する手順については、「ネットワークデバイスのアラート送信先の手動設定」を参照してください。
9. **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。
10. 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。

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

次の手順

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

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

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

1. デバイスを追加するための前提条件がすべて満たされていることを確認します。
2. デバイスでインベントリ検証を実行します。「インベントリ検証を手動で開始」を参照してください。

関連資料

単一デバイスの追加
詳細な検出

PowerVault 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。
- Storage MD Series アレイを追加するには、デバイスでポート 2463 を開く必要があります。
- Storage ME4 Series アレイを追加するには、デバイスでポート 443 を開く必要があります。

このタスクについて

SupportAssist Enterprise は、Storage MD Series アレイおよび Storage ME4 Series アレイからシステム情報を収集できます。Storage MD Series または Storage ME4 Series 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。
   単一デバイスの追加 ウィザードが表示されます。
3. **デバイスタイプを選択** リストから、**PowerVault** を選択します。
4. 適切なフィールドにデバイスのホスト名、または IP アドレスを入力します。

   メモ: デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合、デバイスの IP アドレスを入力できます。
5. デバイスに関連する可能性のある他のサポートされたデバイスタイプを検出および追加するには、**詳細な検出を実行する** を選択します。
6. 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。
7. 次のいずれかの手順を実行してください。
   - **詳細な検出を実行** オプションを選択した場合は、デバイスとそれに関連するデバイスタイプに割り当てる資格情報プロファイルを選択します。新しい資格情報プロファイルを作成するには、**新しいプロファイルを作成** を選択し、**作成** をクリックします。プロファイルの詳細を入力するには、「資格情報プロファイルを作成」にある手順 3 から 7 を実行します。

- **詳細な検出を実行** オプションを選択しなかった場合は、デバイスに割り当てるアカウントの資格情報を選択します。新しいアカウントの資格情報を作成するには、**新しいアカウントを作成する** を選択し、**作成** をクリックします。アカウントの詳細を入力するには、「アカウントの資格情報を追加」にある手順 3 から 6 を実行します。

  メモ:

  - **アカウントの資格情報は、Storage ME4 Series デバイスを追加するために必須です。**
  - **アカウントの資格情報は、Storage MD Series デバイスを追加する際には必要ありません。**

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. デバイスでインベントリ検証を実行します。「インベントリ検証を手動で開始」を参照してください。

関連資料

単一デバイスの追加

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 Enterprise は、Storage PS Series（以前の EqualLogic）アレイからのシステム情報のみを収集できます。Storage PS Series 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。
   単一デバイスの追加 ウィザードが表示されます。
3. **デバイスタイプを選択** リストから、**ピアストレージ（PS）/ EqualLogic** を選択します。
4. 該当するフィールドに Storage PS Series グループのホスト名または IP アドレスを入力します。

   メモ: デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合、デバイスの IP アドレスを入力できます。
5. Storage PS Series デバイスに関連する可能性のある他のサポートされたデバイスタイプを検出および追加するには、**詳細な検出を実行する** を選択します。「詳細な検出」を参照してください。
6. 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。

7. 次のいずれかの手順を実行してください。
   - **詳細な検出を実行** オプションを選択した場合は、デバイスとそれに関連するデバイスタイプに割り当てる資格情報プロファイルを選択します。新しい資格情報プロファイルを作成するには、**新しいプロファイルを作成** を選択し、**作成** をクリックします。プロファイルの詳細を入力するには、「資格情報プロファイルを作成」にある手順 3 から 7 を実行します。
   - **詳細な検出を実行** オプションを選択しなかった場合は、デバイスに割り当てるアカウントの資格情報を選択します。新しいアカウントの資格情報を作成するには、**新しいアカウントを作成する** を選択し、**作成** をクリックします。アカウントの詳細を入力するには、「アカウントの資格情報を追加」にある手順 3 から 6 を実行します。
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. デバイスでインベントリ検証を実行します。「インベントリ検証を手動で開始」を参照してください。

関連資料

単一デバイスの追加

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。
- システム情報を収集するには、SC Series ストレージ ソリューション 7.1 以前を搭載する Compellent デバイス向け Dell EMC 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、Storage SC Series ソリューションからのみです。Storage SC Series 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。
   単一デバイスの追加 ウィザードが表示されます。
3. **デバイスタイプを選択** リストから、**Storage Center（SC）/ Compellent** を選択します。
4. 適切なフィールドにデバイスのホスト名、または IP アドレスを入力します。

メモ: **デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合、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. **[アカウントの認証情報]**リストから、デバイスに割り当てるアカウントの資格情報を選択します。新しいアカウントの認証情報を作成するには、**新しいアカウントを作成する** を選択し、**作成** をクリックします。アカウントの詳細を入力するには、「アカウントの認証情報を追加」にある手順 3 から 6 を実行します。
7. **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. デバイスでインベントリ検証を実行します。「インベントリ検証を手動で開始」を参照してください。

関連資料

単一デバイスの追加

Fluid File System 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、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。

- Storage SC Series
- Storage PS Series
- Storage MD Series

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。
   単一デバイスの追加 ウィザードが表示されます。
3. **デバイスタイプを選択** リストから、**Fluid File System（FluidFS）** を選択します。
4. 適切なフィールドにデバイスのホスト名、または IP アドレスを入力します。

メモ: **デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合、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. **[アカウントの認証情報]**リストから、デバイスに割り当てるアカウントの資格情報を選択します。新しいアカウントの認証情報を作成するには、**新しいアカウントを作成する** を選択し、**作成** をクリックします。アカウントの詳細を入力するには、「アカウントの認証情報を追加」にある手順 3 から 6 を実行します。
7. **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. デバイスでインベントリ検証を実行します。「インベントリ検証を手動で開始」を参照してください。

関連資料

単一デバイスの追加

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 EMC 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/Virtual Storage Manager）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。
   単一デバイスの追加 ウィザードが表示されます。
3. **デバイスタイプを選択** リストから、**ソフトウェア** を選択します。
4. **ソフトウェアタイプの選択** リストから、ソフトウェアタイプを選択します。
5. 適切なフィールドにデバイスのホスト名、または IP アドレスを入力します。

   メモ: **デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合、デバイスの IP アドレスを入力できます。**
6. 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。

7. **[アカウントの認証情報]**リストから、デバイスに割り当てるアカウントの資格情報を選択します。新しいアカウントの認証情報を作成するには、**新しいアカウントを作成する** を選択し、**作成** をクリックします。アカウントの詳細を入力するには、「アカウントの認証情報を追加」にある手順 3 から 6 を実行します。
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. デバイスでインベントリ検証を実行します。「インベントリ検証を手動で開始」を参照してください。

関連資料

単一デバイスの追加

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 9440 および 22 が開いている必要があります。
- ウェブスケールのソリューションでは、システム情報を収集するために、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、ハードウェアの問題を監視し、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。
   単一デバイスの追加 ウィザードが表示されます。
3. **デバイスタイプを選択** リストから、**ウェブスケール** を選択します。
4. **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ます。
5. 適切なフィールドにデバイスのホスト名、または IP アドレスを入力します。

   メモ: デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合、デバイスの IP アドレスを入力できます。
6. ソリューションに関連付ける可能性がある他のサポートされたデバイスタイプの検出および追加には、**詳細な検出を実行** を選択します。「詳細な検出」を参照してください。
7. 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。
8. 次のいずれかの手順を実行してください。
   - **詳細な検出を実行** オプションを選択した場合は、デバイスとそれに関連するデバイスタイプに割り当てる資格情報プロファイルを選択します。新しい資格情報プロファイルを作成するには、**新しいプロファイルを作成** を選択し、**作成** をクリックします。プロファイルの詳細を入力するには、「資格情報プロファイルを作成」にある手順 3 から 7 を実行します。

- **詳細な検出を実行** オプションを選択しなかった場合は、デバイスに割り当てるアカウントの資格情報を選択します。新しいアカウントの資格情報を作成するには、**新しいアカウントを作成する** を選択し、**作成** をクリックします。アカウントの詳細を入力するには、「アカウントの資格情報を追加」にある手順 3 から 6 を実行します。

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. デバイスでインベントリ検証を実行します。「インベントリ検証を手動で開始」を参照してください。

関連資料

単一デバイスの追加
詳細な検出

仮想マシンの追加

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。「SupportAssist Enterprise ユーザーグループ」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」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トするシステムに到達できる必要があります。
- 追加する仮想マシンは VMware ESX、ESXi、Microsoft Hyper-V 上に作成する必要があります

このタスクについて

SupportAssist Enterprise は、仮想マシンからのみシステム情報を収集できます。仮想マシンを追加するには、次の手順を実行します。

手順

1. **デバイス** をポイントして、**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。
   単一デバイスの追加 ウィザードが表示されます。
3. **デバイス タイプを選択**リストから、**仮想マシン**を選択します。
4. 適切なフィールドにデバイスのホスト名、または IP アドレスを入力します。

   メモ: デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合、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. **[アカウントの認証情報]**リストから、デバイスに割り当てるアカウントの資格情報を選択します。新しいアカウントの認証情報を作成するには、**新しいアカウントを作成する** を選択し、**作成** をクリックします。アカウントの詳細を入力するには、「アカウントの認証情報を追加」にある手順 3 から 6 を実行します。
7. **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。

関連資料

単一デバイスの追加

仮想マシンで使用可能な SupportAssist Enterprise 機能

次の表に、仮想マシンで使用できる SupportAssist Enterprise 機能を示します。

表 12. 仮想マシンで使用可能な SupportAssist Enterprise 機能

SupportAssist Enterprise 機能	サポート状況
デバイスの追加	✔
デバイス検出ルールの作成	✔
ソフトウェアの情報の収集	✔
システムログの収集	✔
Dell EMC へのシステム情報のアップロード	✔
定期的なシステム情報の収集	✔
デバイスと収集ページにおけるデバイスタイプフィルタの表示	✔
インベントリ検証の実行	✔
デバイスの再検証	✔
デバイス資格情報の編集	✔
デバイスへの資格情報プロファイルの割り当て	✔
アダプタまたは Remote Collector のセットアップ、編集、または削除	✘
詳細な検出を実行	✘
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	✘
デバイスの監視	✘
ケースの作成	✘
ハードウェア情報の収集	✘
スマートログの収集	✘
SEL ログのクリア	✘
メンテナンスモードの有効化または無効化	✘

SupportAssist Enterprise 機能	サポート状況
SupportAssist Enterprise を使用した SNMP の設定	✗
デバイス概要ページにおける仮想マシンタイプのグラフィック	✗

複製によりデバイスを追加する

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。
- 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。

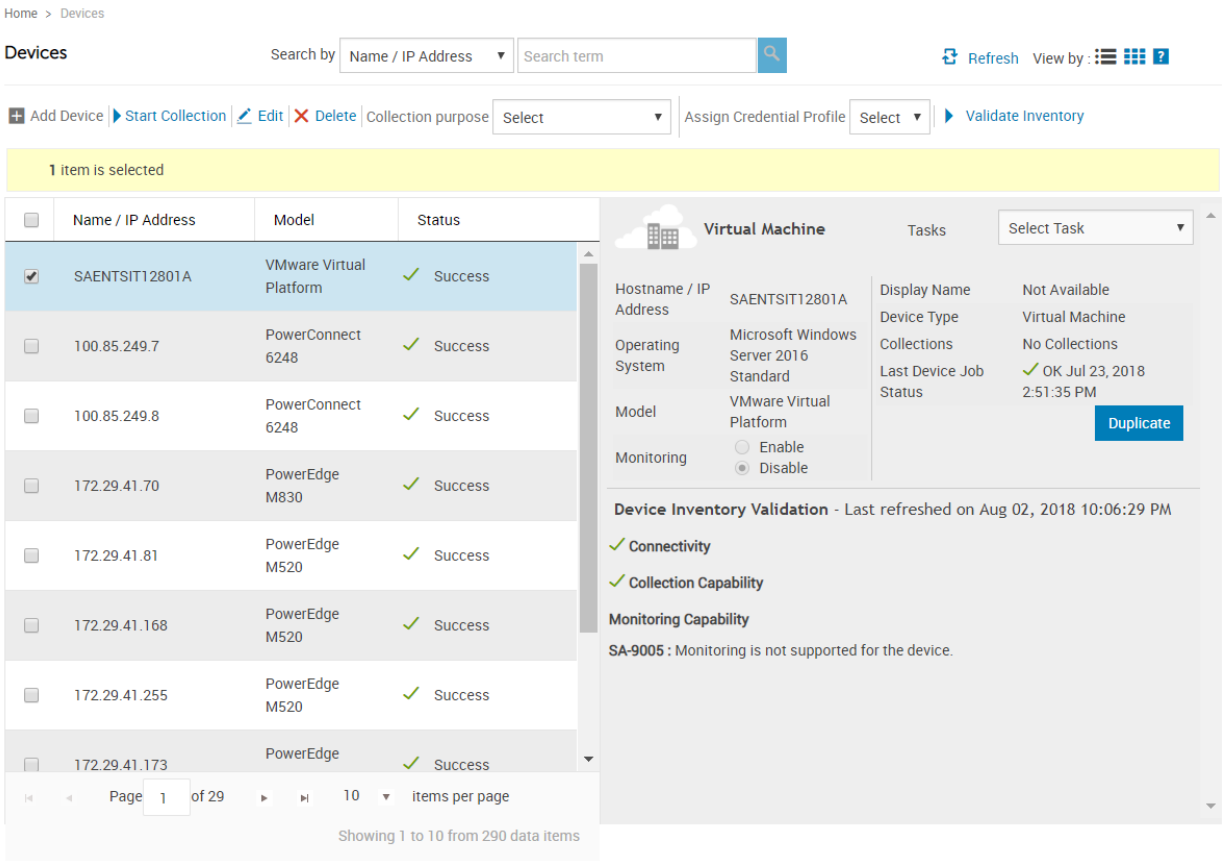

図 6. 複製オプション

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. 適切なフィールドにデバイスのホスト名、または IP アドレスを入力します。

   メモ: デバイスのホスト名を入力することをお勧めします。ホスト名を使用できない場合、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. **[アカウントの認証情報]**リストから、デバイスに割り当てるアカウントの資格情報を選択します。新しいアカウントの認証情報を作成するには、**新しいアカウントを作成する** を選択し、**作成** をクリックします。アカウントの詳細を入力するには、「アカウントの認証情報を追加」にある手順 3 から 6 を実行します。
7. **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. デバイスでインベントリ検証を実行します。「インベントリ検証を手動で開始」を参照してください。

4

デバイス検出ルールの管理

デバイス検出ルールにより 1 つまたは複数の IP アドレスの範囲内に存在するデバイスを検出および追加できます。デバイス検出ルールを作成することにより、複数のデバイスを追加しやすくなり、各デバイスを個別に追加する労力を軽減します。

トピック：

- デバイス検出ルールの作成
- デバイス検出ルールの概要ペインを表示
- デバイス検出ルールの編集
- デバイス検出ルールを削除
- 検出ルールを実行

デバイス検出ルールの作成

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

検出ルールを作成することで、IP アドレスの範囲またはホスト名に基づいてデバイスを検出および追加できます。検出ルールを作成する際、デバイスに適用する必要がある資格情報プロファイルを選択できます。デバイス検出ルールを作成した後は、ルールを直ちに実行するか、スケジュールに基づいてデバイスを検出することができます。

手順

1. **デバイス** をポイントして、**Manage Rules for Device Discovery（デバイス検出ルールを管理）** をクリックします。
   検出ルールの管理 ページが表示されます。
2. **Create Discovery Rule（検出ルールの作成）** をクリックします。
   デバイス検出ルールの作成 ウィンドウが表示されます。

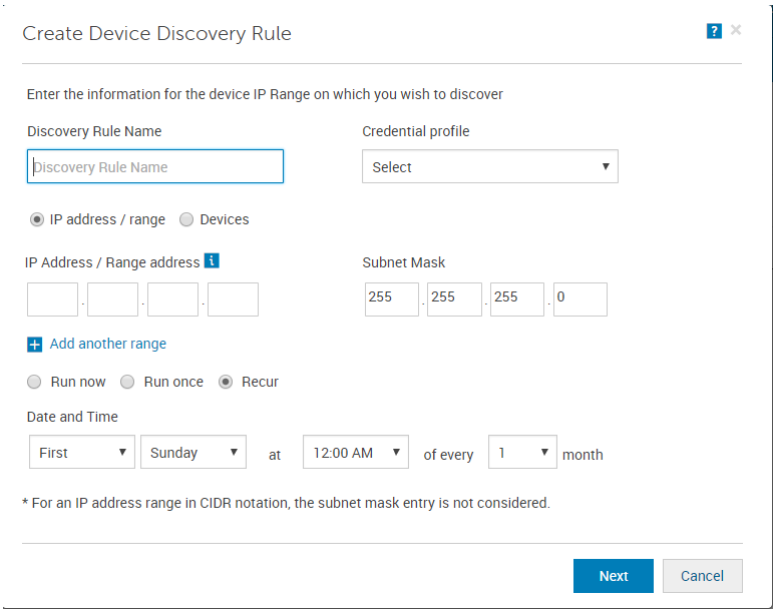

図 7. デバイス検出ルールの作成ウィンドウ

3. 適切なフィールドに検出ルールの名前を入力します。

4. **資格情報プロファイル** リストから、IP アドレス範囲内にあるデバイスタイプのアカウントの資格情報を含む資格情報プロファイルを選択します。新しい資格情報プロファイルを作成するには、**新しいプロファイルを作成** を選択し、**作成** をクリックします。プロファイルの詳細を入力するには、「資格情報プロファイルを作成」にある手順 3 から 7 を実行します。
5. IP アドレスの範囲を使用してデバイスを検出するには、次の手順を実行します。
   a) **IP アドレス / 範囲** を選択します。
   b) 検出対象デバイスの 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 アドレス範囲を追加するには、**アドレス範囲の追加** をクリックし、次にデバイスの IP アドレスの範囲を入力します。

      メモ: 次のいずれかの形式で、異なる IP アドレスの範囲を最大 5 つ追加できます。

      - **10.34.*.***
      - **10.34.1-10.***
      - **10.34.*.1-10**
      - **10.34.1-10.1-10**
      - **10.34.1.1/24**

      メモ: 入力した IP アドレスの範囲が互いに重複しないようにします。

      メモ: Classless-Inter Domain Routing (CIDR) 表記で入力された IP アドレスでは (たとえば 10.34.1.1/24)、サブネットマスクエントリが考慮されません。

   c) 適切なフィールドに指定した IP アドレスの範囲のサブネットマスクを入力します。
6. ホスト名または IP アドレスを使用してデバイスを検出するには、次の手順を実行します。
   a) **デバイス** を選択します。
   b) デバイスのホスト名または IP アドレスを次の形式のコンマ区切り値として入力します。
      - 10.34.10.2, 10.34.10.3, 10.34.10.22
      - hostname1, hostname2, hostname3
      - 10.34.10.22, hostname2, 10.34.10.24
7. プリファランスに基づいてオプションを選択します。
   - **今すぐ実行** - デバイスをすぐに検出します。
   - **1 回実行** - 指定された日付と時刻にデバイスを検出します。
   - **再実行** - 定期的な間隔でデバイスを検出するスケジュールを設定します。
8. **次へ** をクリックします。
   デバイスの検出 ウィンドウが表示されます。資格情報プロファイルに含まれるデバイスタイプに基づいて、自動的にデバイスタイプが選択されます。
9. 必要に応じて、検出しないデバイスタイプをクリアします。
10. **構成設定** セクションで、プリファランスに基づいて次のオプションをクリアします。
    - **詳細な検出を実行** - デバイスとそれに関連するデバイスタイプを検出します。「詳細な検出」を参照してください。
    - **監視を有効化** - SupportAssist Enterprise が検出されたデバイスで発生する可能性があるハードウェア問題を検知できるようにします。
    - **このデバイスからアラートを受信するよう SNMP を設定** - 検出されたデバイスの SNMP 設定をアラート (SNMP トラップ) が SupportAssist Enterprise に転送されるように自動的に設定します。
    - **最新バージョンの OMSA をインストール** – SupportAssist Enterprise が、検出されたサーバに最新バージョンの OMSA または iDRAC Service Module (iSM) をインストールできるようにします。OMSA または iSM は、サーバからシステム情報を収集し、アラートを生成するために必要とされます。
11. **デバイスの追加** をクリックする
    検出ルールが追加され、**検出ルールの管理** ページに表示されます。**今すぐ実行** を選択した場合、デバイスの検出が開始されます。

関連資料

デバイス検出ルールを管理
デバイス検出ルールの作成または編集

デバイス検出ルールの概要ペインを表示

このタスクについて

検出ルールの管理ページでは、**検出ルールの詳細**、**検出ルールの現在のイテレーションステータス**、**最近のアクティビティ**、**現在と以前の検出ルールのステータス** ペインを表示できます。これらのペインに表示される属性の詳細については、「検出ルールの詳細」、「検出ルールの現在のイテレーションステータス」、「最近のアクティビティ」、「現在と以前の検出ルールのステータス」を参照してください。

手順

1. **デバイス** をポイントして、**Manage Rules for Device Discovery（デバイス検出ルールを管理）** をクリックします。
   検出ルールの管理 ページが表示されます。
2. 検出ルールを選択します。
   検出ルールの詳細、**検出ルールの現在のイテレーションステータス**、**最近のアクティビティ**、**現在と以前の検出ルールのステータス** ペインが表示されます。

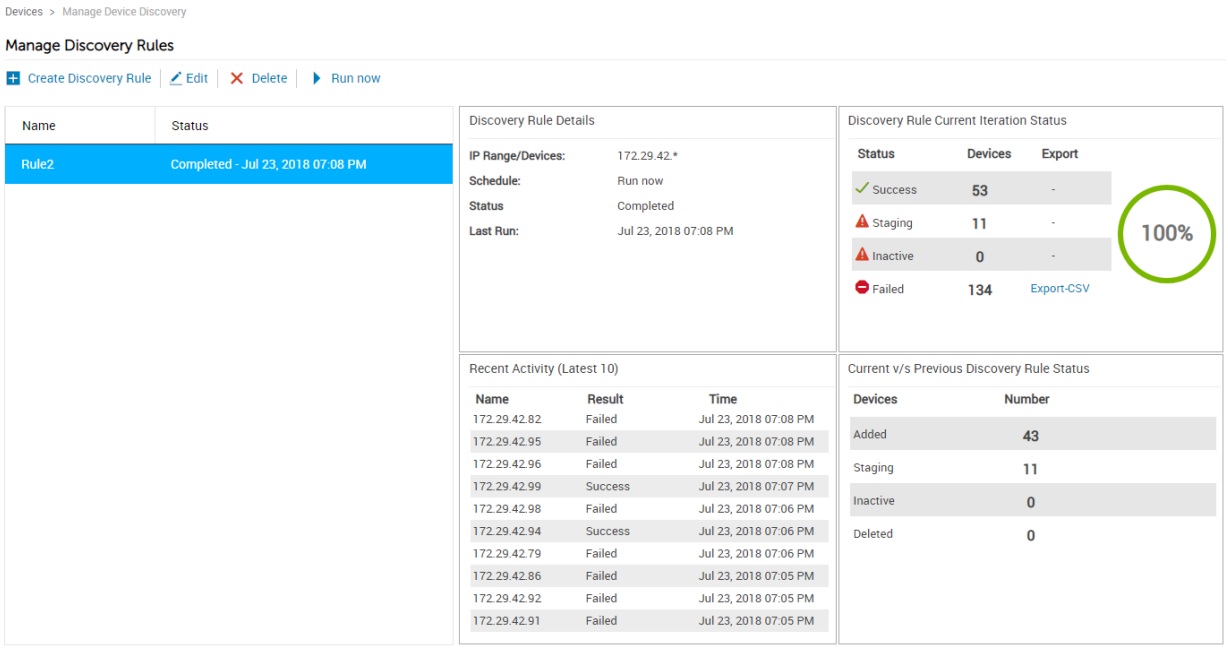

図 8. 検出ルール ページの管理

関連資料

デバイス検出ルールを管理
検出ルールの詳細
検出ルールの現在のイテレーションステータス
現在と以前の検出ルールのステータス
最近のアクティビティ

デバイス検出ルールの編集

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

必要に応じて検出ルールを編集できます。

メモ: デバイスの検出を実行中は検出ルールを編集できません。

手順

1. **デバイス** をポイントして、**Manage Rules for Device Discovery（デバイス検出ルールを管理）** をクリックします。
   検出ルールの管理 ページが表示されます。
2. 編集する検出ルールを選択し、**編集** をクリックします。
   デバイス検出ルールの編集 ウィンドウが表示されます。
3. IP アドレスの範囲を使用してデバイスを検出するには、次の手順を実行します。
   a) **IP アドレス / 範囲** を選択します。
   b) 検出対象デバイスの 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 アドレス範囲を追加するには、**アドレス範囲の追加** をクリックし、次にデバイスの IP アドレスの範囲を入力します。

      メモ: 次のいずれかの形式で、異なる IP アドレスの範囲を最大 5 つ追加できます。

      - **10.34.***.*
      - **10.34.1-10.***
      - **10.34.***.**1-10**
      - **10.34.1-10.1-10**
      - **10.34.1.1/24**

      メモ: 入力した IP アドレスの範囲が互いに重複しないようにします。

      メモ: Classless-Inter Domain Routing（CIDR）表記で入力された IP アドレスでは（たとえば 10.34.1.1/24）、サブネットマスクエントリが考慮されません。

   c) 適切なフィールドに指定した IP アドレスの範囲のサブネットマスクを入力します。
4. ホスト名または IP アドレスを使用してデバイスを検出するには、次の手順を実行します。
   a) **デバイス** を選択します。
   b) デバイスのホスト名または IP アドレスを次の形式のコンマ区切り値として入力します。
      - 10.34.10.2, 10.34.10.3, 10.34.10.22
      - hostname1, hostname2, hostname3
      - 10.34.10.22, hostname2, 10.34.10.24
5. **次へ** をクリックします。
   デバイスの検出 ウィンドウが表示されます。
6. デバイスタイプと設定を選択またはクリアします。
7. **ルールの編集** をクリックします。
   検出ルールが更新されます。

関連資料

デバイス検出ルールを管理
デバイス検出ルールの作成または編集

デバイス検出ルールを削除

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

お好みに合わせて検出ルールを削除することができます。

手順

1. **デバイス** をポイントして、**Manage Rules for Device Discovery（デバイス検出ルールを管理）** をクリックします。
   検出ルールの管理 ページが表示されます。
2. 削除する検出ルールを選択し、**削除** をクリックします。
   デバイス検出ルールの削除 ウィンドウが表示されます。
3. **はい** をクリックします。

関連資料

デバイス検出ルールを管理

検出ルールを実行

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

検出ルールを作成した後は、いつでもルールを実行できます。

手順

1. **デバイス** をポイントして、**Manage Rules for Device Discovery（デバイス検出ルールを管理）** をクリックします。
   検出ルールの管理 ページが表示されます。
2. 実行する検出ルールを選択し、**今すぐ実行** をクリックします。
   検出ルールに関連付けられているデバイスはすぐに検出されます。

   メモ: 検出ルールにより検出されたが、後で到達できないデバイスは Inactive ステータスに移動されます。検出ルールを 3 回実行した後でも、デバイスが Inactive ステータスの場合は、そのデバイスは SupportAssist Enterprise から自動的に削除されます。

関連資料

デバイス検出ルールを管理

5

ケースとデバイスの表示

SupportAssist Enterprise のユーザーインタフェースによって、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 Dell EMC 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を表示
- ケース管理オプション
- デバイスインベントリを表示
- デバイス概要ペインを表示
- 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が 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。

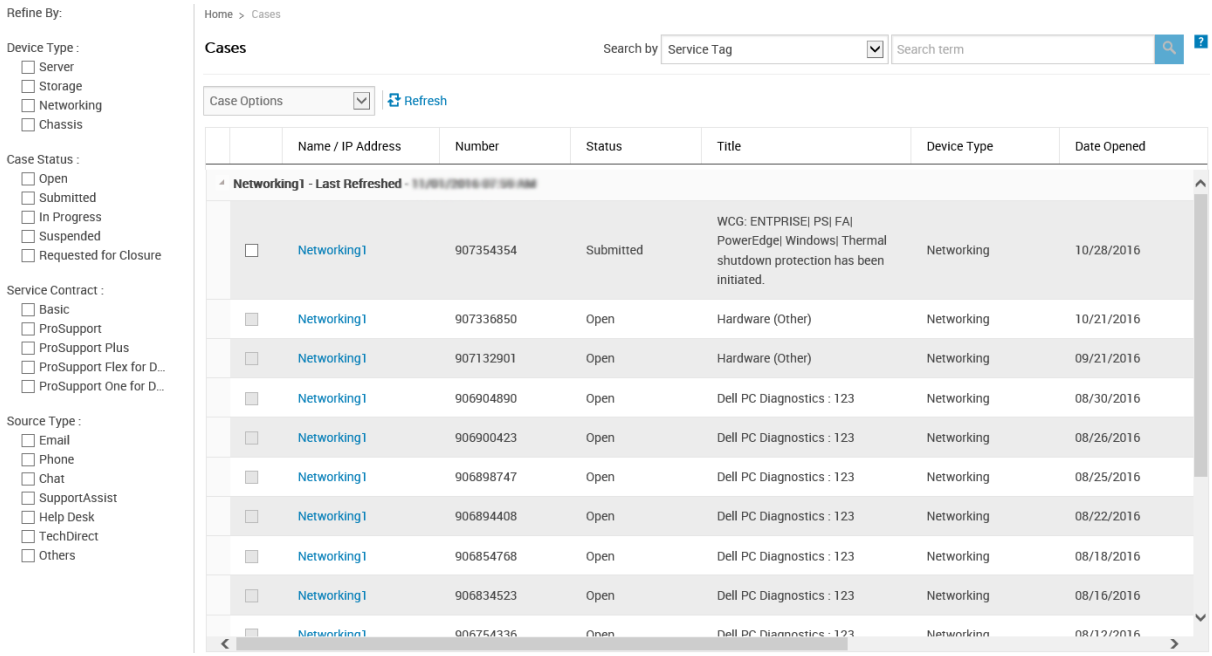

図 9. ケース ページ

SupportAssist Enterprise がインターネット経由で Dell EMC 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を表示

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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」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。

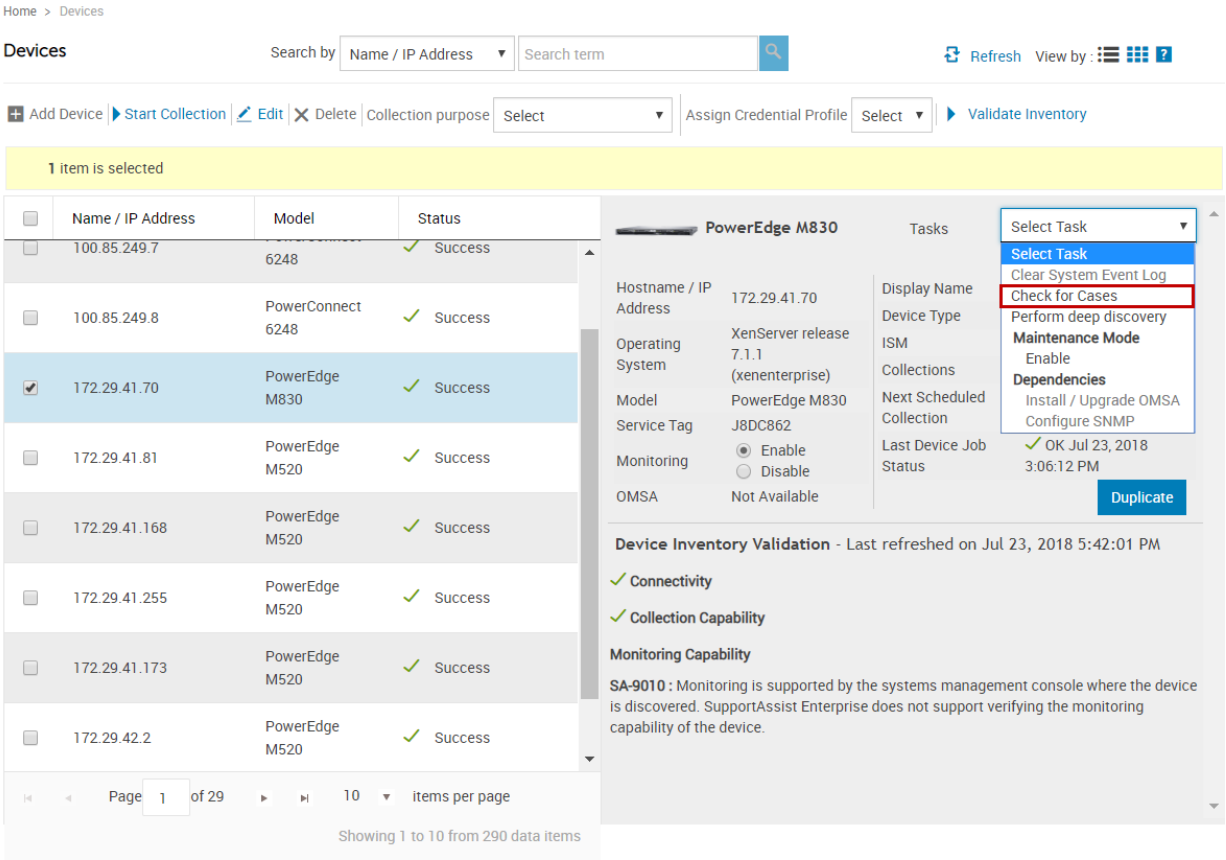

図 10. ケースの確認 オプション

- 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** ページの最上部に表示されます。
- デバイスにサポートケースが存在しない場合、該当するメッセージが表示されます。

メモ: サポート ケースをチェックする場合、選択したデバイスの最新のサポート ケース情報は Dell EMC から取得します。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。

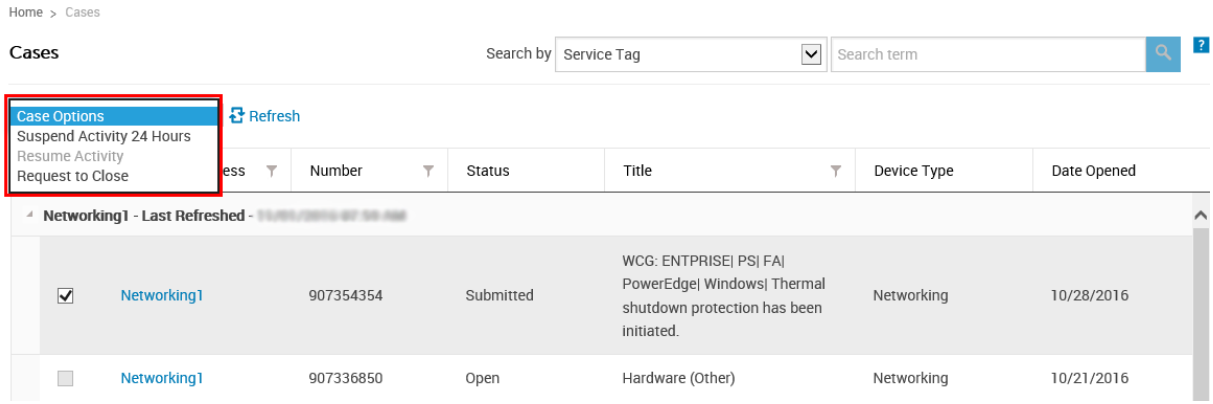

図 11. ケースオプション

ケースアクティビティの 24 時間停止を要求する

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」および「」を参照してください。 ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与

このタスクについて

必要に応じて、サポートケースに関連するアクティビティを 24 時間停止するよう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、Dell EMC 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 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

ケース作成機能をテスト

サポートアクティビティの再開を要求

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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」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に要求していた場合、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。

   メモ: ケースオプション リストは、選択したサポートケースが SupportAssist によって開かれた場合のみ有効になります。

   メモ: 動作を再開 オプションは、選択されたサポートケースの通知を一時停止するよう、以前に要求していた場合のみ有効になります。
4. **ケースオプション** リストから **動作を再開** を選択します。
   動作を再開 ウィンドウが表示されます。
5. （オプション）サポートケースのアクティビティを再開するよう要求する理由を入力します。
6. **OK** をクリックします。
   ケースをアップデートしています というメッセージが表示されます。ケースが正常に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。

   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

ケース作成機能をテスト

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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」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。

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。

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。

   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。

   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。

   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

ケース作成機能をテスト

デバイスインベントリを表示

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。

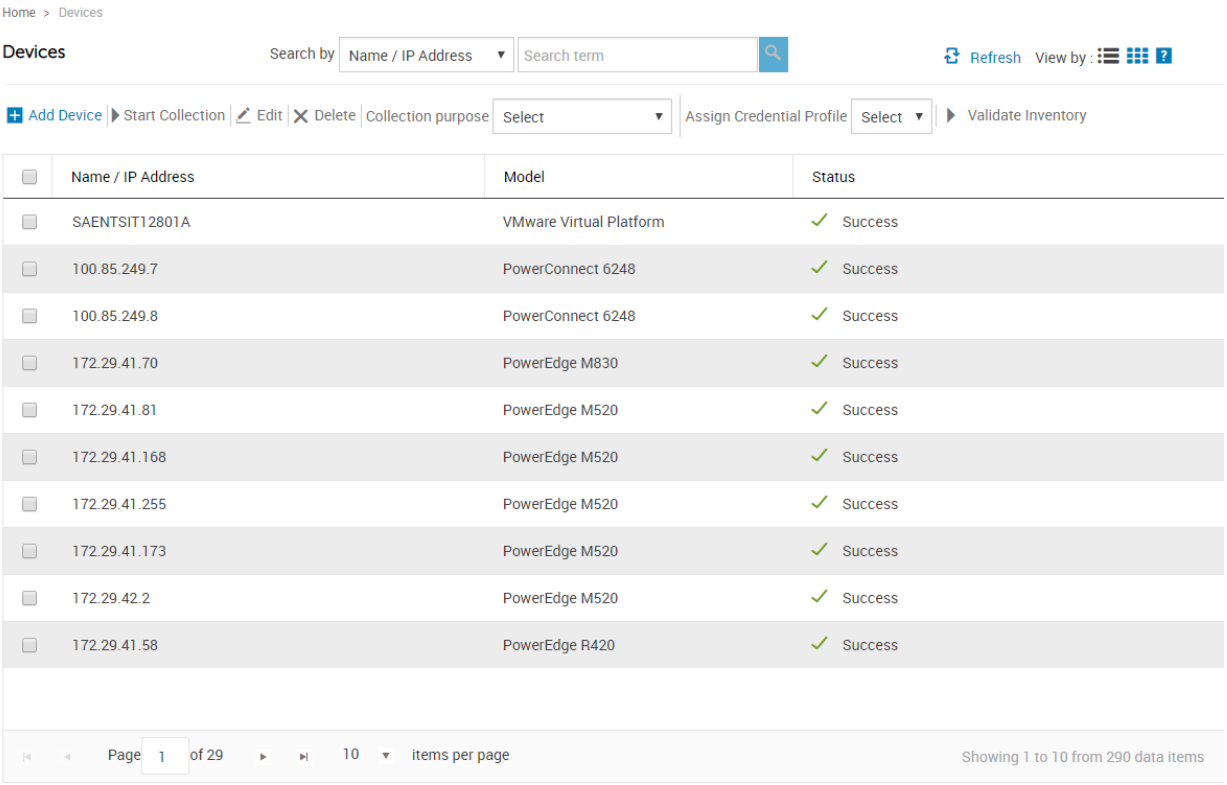

図 12. デバイスインベントリページ

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を表示

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
- 詳細な検出を実行
- 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
- 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。

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

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

デバイス概要 ペインが表示されます。

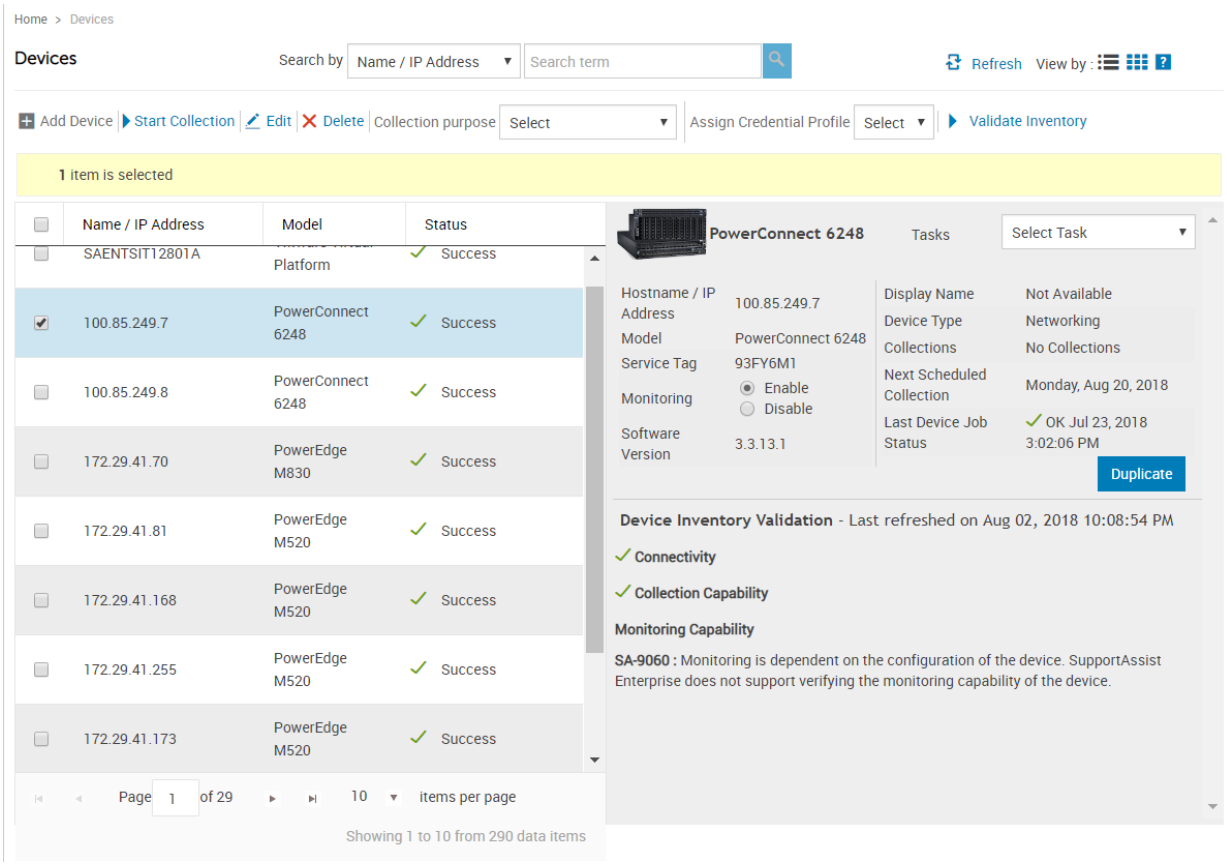

図 13. デバイス概要 ペイン

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。

6

サイト正常性の監視

SupportAssist Enterprise を使うと、デバイスの全体的なサイト正常性、接続性、ステータスを表示できます。サイト正常性には、サイトの最も重要な問題を識別して優先度をつけることができる、主要な接続結果情報が含まれます。

サイト正常性 ページには、次のペインが表示されます。

- **現在の SupportAssist Enterprise（ホスト名）の詳細**
- **現在の SupportAssist の概要**
- **サイト全体のインベントリ検証**
- **ネットワーク接続**
- **拡張機能のツリービュー**

デバイスがステージンググループにある場合、デバイスの数、エラーの詳細、およびエラーに対する適切な解決策が **サイトの正常性** ページに表示されます。この情報は .csv ファイルとしてエクスポートすることもできます。

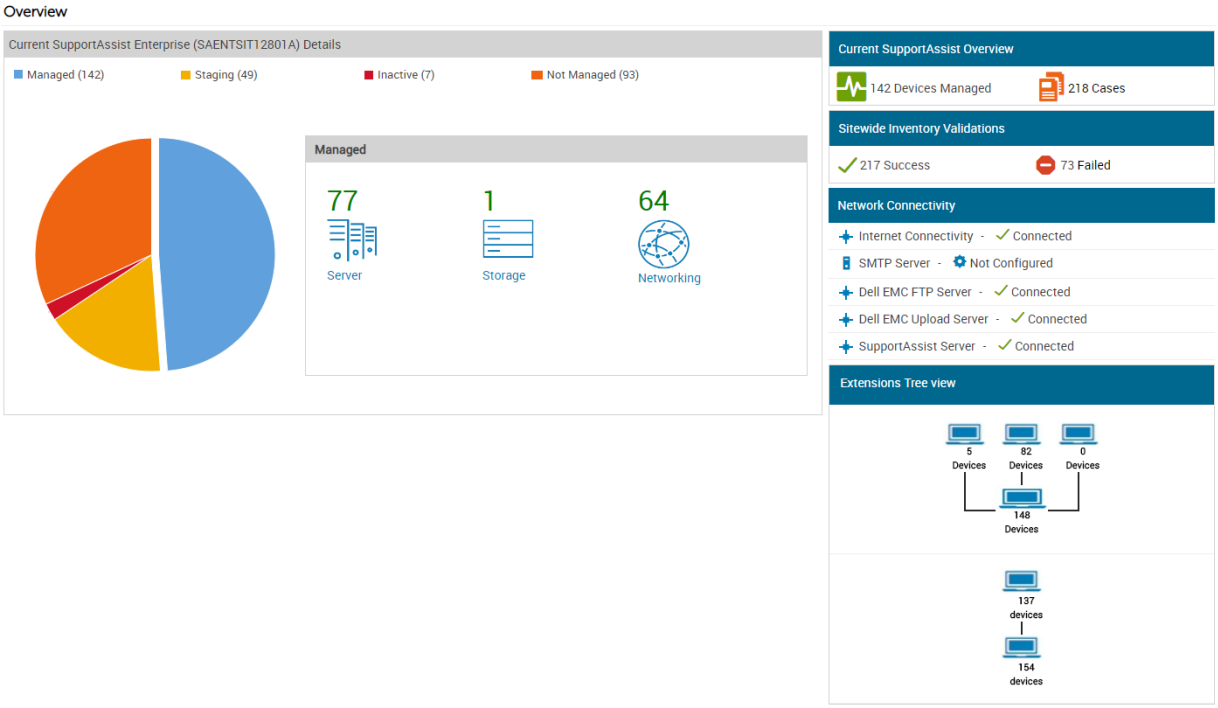

図 14. サイト正常性ページ

関連概念

現在の SupportAssist Enterprise ホスト名の詳細
現在の SupportAssist の概要
サイト全体のインベントリ検証
ネットワーク接続
拡張機能のツリービュー

関連資料

サイト正常性

トピック：

- サイト正常性の表示
- 現在の SupportAssist Enterprise ホスト名の詳細

- 現在の SupportAssist の概要
- サイト全体のインベントリ検証
- ネットワーク接続
- 拡張機能のツリービュー

サイト正常性の表示

手順

1. SupportAssist Enterprise を開きます。
   デフォルトで、**サイト正常性**ページが表示されます。
2. 別のページを表示しているときは、**サイト正常性**をポイントして、**サイト正常性の表示**をクリックします。

現在の SupportAssist Enterprise ホスト名の詳細

現在の SupportAssist Enterprise（ホスト名）の詳細 ペインには、SupportAssist Enterprise で検出または追加されたデバイスに関する情報が表示されます。このセクションでは、次の情報をチャート形式で表示します。

- **管理対象** - SupportAssist Enterprise によって監視されるデバイス
- **ステージング** - ステージンググループ内のデバイス
- **Inactive** - 非アクティブに分類されているデバイス
- **管理対象外** - SupportAssist Enterprise によって監視されないデバイス

関連概念

サイト正常性の監視

現在の SupportAssist の概要

現在の SupportAssist の概要 ペインには、監視されるデバイスの数と、未解決のサポートケースの数が表示されます。ケースのリンクをクリックし、**ケース** ページに移動できます。

関連概念

サイト正常性の監視

サイト全体のインベントリ検証

サイト全体のインベントリ検証 ペインに、SupportAssist Enterprise で検出または追加されるデバイスのインベントリ検証のロールアップステータスが表示されます。この結果は、次の形式で表示されます。

- **成功** - 接続性、収集機能、監視機能のテストが正常に行われたデバイスの数。
- **失敗** - 接続性、収集機能、監視機能のテストが正常に行われなかったデバイスの数。

メモ: サイトインベントリの検証では、デバイスの合計数が SupportAssist Enterprise で追加または検出されたデバイスの合計数と一致しない場合があります。この差異はインベントリ検証が次の検証をサポートしていないために発生します。

- **アダプタ経由で SupportAssist Enterprise に追加されたデバイス**
- **SNMP の手動設定を必要とするデバイス（ネットワークデバイスなど）**

関連概念

サイト正常性の監視

ネットワーク接続

ネットワーク接続 ペインには、次のネットワークリソースに対する SupportAssist Enterprise の接続ステータスが表示されます。

- **インターネット接続性**
- **SMTP Server（SMTP サーバ）**

- **Dell EMC FTP サーバ**
- **Dell EMC アップロードサーバ**
- **SupportAssist サーバ**

関連概念

サイト正常性の監視

拡張機能のツリービュー

拡張機能のツリービュー ペインには、現在の SupportAssist Enterprise のインストールでセットアップされたアダプタと Remote Collector が表示されます。

このペインには、各 Remote Collector とアダプタに関連付けられたデバイスの数も表示されます。

関連概念

サイト正常性の監視

7

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 EMC OpenManage Essentials、Microsoft System Center Operations Manager（SCOM）、または OpenManage Enterprise 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
- アダプタまたは Remote Collector のセットアップのサポート
- 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を追加する
- アダプターの概要
- Remote Collector の概要

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イ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 はデバイスをモニター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 Dell EMC 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。
  - OpenManage Enterprise アダプター：OpenManage Enterprise バージョン 3.3.1 によって管理されているデバイスのインベントリーを実行します。
- **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。

アダプタまたは Remote Collector のセットアップのサポート

アダプタまたは 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 13. アダプタ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のセットアップのサポート
Windows	はい	はい（OpenManage Enterprise の場合のみ）
Linux	いいえ	はい（OpenManage Enterprise の場合のみ）

メモ: アダプタをセットアップすることによって SupportAssist Enterprise でインベントリできるデバイスについては、https://www.dell.com/serviceabilitytools で『*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。

表 14. 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	はい
Linux	いいえ	はい

メモ: Remote Collector に割り当て可能なデバイスについては、https://www.dell.com/serviceabilitytools で『*SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.50 サポート マトリックス*』のデバイス リストを参照してください。

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を追加する

OpenManage Essentials、Microsoft System Center Operations Manager、または OpenManage Enterprise バージョン 3.3.1 などの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ーを実行して追加するには、次のようにします。

1. システム管理コンソールから追加するデバイスのアカウント認証情報 SupportAssist Enterprise に追加します。「アカウント資格情を追加」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 つ以上の認定資格プロフィールを作成します。「認定資格プロフィールを作成」を参照してください。
3. SupportAssist Enterprise でアダプターを設定します。「OpenManage Essentials アダプターをセットアップ」、「Microsoft System Center Operations Manager アダプターをセットアップ」、または「OpenManage Essentials アダプターをセットアップ」を参照してください。
4. 4,000 台を超えるデバイスを追加する場合は、Remote Collector をセットアップします。「Remote Collector をセットアップ」を参照してください。

アダプターの概要

アダプターは、SupportAssist Enterprise とシステム管理コンソールとの間でインターフェイスとして機能するアプリケーションです。アダプターを設定すると、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ーの 1 つまたは複数をセットアップすることができます。

- 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うため。
- System Center Operations Manager アダプター - Dell EMC Server Management Pack Suite を使用して、Microsoft System Center Operations Manager によって管理されている Dell EMC デバイスのインベントリを行います。
- OpenManage Enterprise アダプター: OpenManage Enterprise バージョン 3.3.1 によって管理されているデバイスのインベントリーを実行します。

  メモ: **OpenManage エンタープライズアダプターのセットアップをサポートするのは、Linux が動作するローカルまたはリモートのサーバのみです。**

メモ: **Debian および Ubuntu オペレーティング システムを実行しているサーバは、アダプターを介さずに SupportAssist Enterprise に直接追加することができます。**

関連タスク

OpenManage Essentials アダプタのセットアップ
Microsoft System Center Operations Manager アダプタをセットアップ
OpenManage Enterprise アダプターのセット アップ
アダプタを同期
アダプタの編集
アダプタの削除

関連資料

拡張機能
OpenManage Essentials 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
OpenManage Enterprise アダプターのセットアップ

OpenManage Essentials アダプタのセットアップ

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。「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。
- アダプターをセット アップするシステムでは、OpenManage Essentials (OME) バージョン 2.5 以降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、アカウント資格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を追加」および「認定資格プロフィールの作成」を参照してください。
- SupportAssist Enterprise を実行するサーバーでは、インターネットに接続できる必要があります。
- ターゲットデバイスのシステムドライブへの読み書きアクセスが必要です。
- アダプターを設定するシステムに Microsoft .NET Framework 4.5 がインストールされていることを確認します。
- 次の要件のいずれかを満たしていることを確認します。
  - セキュア ソケット レイヤー (SSL) プロトコルが有効である。
  - トランスポート層セキュリティ (TLS) プロトコルが有効で、そのバージョンが 1.0、1.1、または 1.2 である。

このタスクについて

OME アダプタを設定すると、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実行して追加することができます。セットアップ中、SupportAssist Enterprise では、OpenManage Essentials を実行するシステムにアダプターをインストールして、デバイスのインベントリーを実行します。

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。

メモ: SupportAssist for OpenManage Essentials から SupportAssist Enterprise へのアップグレードを実行すると、OpenManage Essentials アダプタが自動的に設定されます。またデバイスのインベントリが実行され、SupportAssist Enterprise にデバイスが追加されます。

メモ: 1 つの OpenManage Essentials アダプタは、1 つの OpenManage Essentials インストールからしか、デバイスをインベントリし、追加できません。

メモ: OpenManage Essentials アダプタは、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。サポート対象のデバイスのリストについては、https://www.dell.com/serviceabilitytools で「*SupportAssist Enterprise version 2.0.50 Support Matrix*」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。
3. **アダプタタイプ** 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。名前を入力しない場合は、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、ユーザー名およびパスワードを入力します。

   メモ: パスワードは 50 文字を超えることはできません。

メモ: 会社のセキュリティポリシー要件またはその他の理由により、OpenManage Essentials を実行しているシステムの資格情報を変更する場合は、SupportAssist Enterprise のアダプタ資格情報も更新するようにしてください。有効期限のない資格情報を持つサービス アカウントを作成し、SupportAssist Enterprise にそのサービス アカウントの資格情報を入力することをお勧めします。

メモ: SupportAssist Enterprise が OpenManage Essentials への接続の認証に 2 回連続で失敗した場合は、SupportAssist Enterprise によってロック ファイルが作成されます。ロック ファイル (`SupportAssist_RestError.xml`) は、OpenManage Essentials がインストールされているシステムに作成され、`C:\ProgramData` から使用できます。ロック ファイルは 1 時間後に自動的に削除されます。またはロック ファイルを手動で削除することもできます。ロック アウト期間中は、SupportAssist Enterprise と OpenManage Essentials 間の通信は行われません。

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。

   メモ: アダプターによってインベントリーが実行されたデバイスのアカウント認証情報が異なる場合は、そのデバイスに対して正しいアカウント認証情報を手動で再割り当てすることができます。「アカウントの資格情報を再割り当て」を参照してください。
7. **OK** をクリックします。
   アダプタの詳細 概要ペインが表示され、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 SupportAssist Enterprise で実行されます。

   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。

   メモ: 認定資格プロフィールの割り当て時に、SupportAssist Enterprise は、各デバイスのバックグラウンドで追加の分類タスクを実行します。そのため、デバイスのタイプ、デバイス数、およびネットワーク帯域幅によって、認定資格プロフィールを割り当てるのに時間がかかる場合があります。認定資格プロフィールの割り当てに要する目安時間の詳細については、「資格情報プロファイルの割り当てに要する概算時間」を参照してください。

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 グループに配置されているデバイスを追加するには :

1. **絞り込みの条件** ペインで **グループ** を展開し、**ステージング** を選択します。また、**絞り込みの条件** ペインの **追加されたデバイス** でアダプタを選択して、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表示することもできます。必要に応じて、**検索基準** オプションを使用して、表示されているデバイスのリストをフィルタします。
2. 次のいずれかの手順を実行してください。
   - デバイスを選択し、選択したデバイスの認証情報を含む認定資格プロフィールを割り当てます。
   - デバイスを選択し、**編集** をクリックして資格情報アカウントを割り当てます。
3. 正しい認定資格プロフィールまたはアカウント認証情報をすべてのデバイスに割り当てるまで、手順 2 を繰り返します。

メモ: Storage PS Series デバイスの場合、Storage PS Series 管理グループのみがアダプタを介して追加されます。Storage PS Series メンバーは、アダプタを介して追加されません。

関連概念

アダプターの概要

関連資料

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

Microsoft System Center Operations Manager アダプタをセットアップ

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。「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」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 EMC Server Management Pack Suite バージョン 6.3 または 7.0 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」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
- SupportAssist Enterprise を実行するサーバーでは、インターネットに接続できる必要があります。
- アダプタによってインベントリが実行されるデバイスの資格情報が含まれる、アカウント資格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を追加」および「認定資格プロフィールの作成」を参照してください。
- ターゲットデバイスのシステムドライブへの読み書きアクセスが必要です。

このタスクについて

System Center Operations Manager (SCOM) アダプタを設定すると、System Center Operations Manager で管理されているデバイスのインベントリを実行して追加できます。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: 1 つの System Center Operations Manager アダプタは、1 つの System Center Operations Manager インスタンスからのみ、デバイスをインベントリし、追加できます。

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 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。サポート対象の PowerEdge サーバーのリストについては、https://www.dell.com/serviceabilitytools で「*SupportAssist Enterprise version2.0.50 Support Matrix*」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。
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。

   メモ: パスワードは 50 文字を超えることはできません。
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。

メモ: 会社のセキュリティポリシー要件またはその他の理由により、管理グループまたはリモートコンソールを実行しているシステムの資格情報を変更する場合は、SupportAssist Enterprise のアダプタ資格情報も更新するようにしてください。有効期限のない資格情報を持つサービス アカウントを作成し、SupportAssist Enterprise にそのサービス アカウントの資格情報を入力することをお勧めします。

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 タイプの、アカウント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。

   メモ: アダプターによってインベントリーが実行されたデバイスのアカウント認証情報が異なる場合は、そのデバイスに対して正しいアカウント認証情報を手動で再割り当てすることができます。「アカウントの資格情報を再割り当て」を参照してください。

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。
   アダプタの詳細 概要ペインが表示され、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 SupportAssist Enterprise で実行されます。

   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。

   メモ: 認定資格プロフィールの割り当て時に、SupportAssist Enterprise は、各デバイスのバックグラウンドで追加の分類タスクを実行します。そのため、デバイスのタイプ、デバイス数、およびネットワーク帯域幅によって、認定資格プロフィールを割り当てるのに時間がかかる場合があります。認定資格プロフィールの割り当てに要する目安時間の詳細については、「資格情報プロファイルの割り当てに要する概算時間」を参照してください。

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 グループに配置されているデバイスを追加するには：

1. **絞り込みの条件** ペインで **グループ** を展開し、**ステージング** を選択します。また、**絞り込みの条件** ペインの **追加されたデバイス** でアダプタを選択して、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表示することもできます。必要に応じて、**検索基準** オプションを使用して、表示されているデバイスのリストをフィルタします。
2. 次のいずれかの手順を実行してください。
   - デバイスを選択し、選択したデバイスの認証情報を含む認定資格プロフィールを割り当てます。
   - デバイスを選択し、**編集** をクリックして資格情報アカウントを割り当てます。
3. 正しい認定資格プロフィールまたはアカウント認証情報をすべてのデバイスに割り当てるまで、手順 2 を繰り返します。

関連概念

アダプターの概要

関連資料

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

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 15. 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	• Dell EMC Base Hardware Library • Dell EMC Server Model • Dell EMC Server Operations Library • Dell EMC Server View Library • Dell EMC Windows Server（拡張可能エディション） • Dell EMC Common Operations Library • 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）
iDRAC	DRAC 監視	• Dell EMC 機能監視（オプション） • Dell EMC Base Hardware Library • Dell EMC Common Operations Library • Dell EMC DRAC Model • Dell EMC DRAC View • Dell EMC DRAC Operations Library • Dell EMC DRAC（SC2012 OM）

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 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。

OpenManage Enterprise アダプターのセット アップ

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。「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。
- OpenManage Enterprise バージョン 3.3.1 を実行しているシステムの Administrator 権限が必要です。
- アダプタによってインベントリが実行されるデバイスの資格情報が含まれる、アカウント資格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を追加」および「認定資格プロフィールの作成」を参照してください。

このタスクについて

OpenManage Enterprise のアダプターをセット アップすると、OpenManage Enterprise バージョン 3.3.1 が管理しているデバイスのインベントリーを実行できます。セットアップ中、SupportAssist Enterprise では、SupportAssist Enterprise を実行しているシステムにアダプターをインストールして、デバイスのインベントリーを実行します。

OpenManage Enterprise アダプターを介してのみ、インベントリを実行し、デバイスを追加することができます。

- yx2x ~ yx5x の PowerEdge サーバーの iDRAC
- Linux、ESXi、HyperV を実行しているサーバ
- PowerEdge M1000e
- PowerEdge VRTX
- PowerEdge FX2/FX2s
- PowerEdge MX7000
- Storage SC Series デバイス（以前の Compellent）
- Dell Networking デバイス—OS9 および OS10

  メモ: OS10 のサポートは、PowerEdge MX7000 スイッチのみに限定されています。
- OEM デバイス
- IOM デバイス
- Storage MD Series アレイ（以前の PowerVault）
- Storage ME4 Series アレイ

メモ: 1 つの OpenManage Enterprise アダプターが複数の OpenManage Enterprise インスタンスからデバイスをインベントリし、追加できます。

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。
3. **アダプタータイプ** リストから、**OpenManage Enterprise** を選択します。
4. 次の手順を実行します。
   a) OpenManage Enterprise 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。名前を入力しない場合は、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、ユーザー名およびパスワードを入力します。

      メモ: パスワードは 50 文字を超えることはできません。
5. **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 タイプの、アカウント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。

   メモ: アダプターによってインベントリーが実行されたデバイスのアカウント認証情報が異なる場合は、そのデバイスに対して正しいアカウント認証情報を手動で再割り当てすることができます。「アカウントの資格情報を再割り当て」を参照してください。
6. **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。
7. **OK** をクリックします。
   アダプターの詳細 概要ペインが表示され、OpenManage Enterprise によって管理されているデバイスのインベントリが SupportAssist Enterprise で実行されます。

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。

メモ: Storage PS Series デバイスの場合、Storage PS Series 管理グループのみがアダプタを介して追加されます。Storage PS Series メンバーは、アダプタを介して追加されません。

ステージング グループに配置されているデバイスを追加するには：

1. **絞り込みの条件** ペインで **グループ** を展開し、**ステージング** を選択します。また、**絞り込みの条件** ペインの **追加されたデバイス** でアダプタを選択して、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表示することもできます。必要に応じて、**検索基準** オプションを使用して、表示されているデバイスのリストをフィルタします。
2. 次のいずれかの手順を実行してください。
   - デバイスを選択し、選択したデバイスの認証情報を含む認定資格プロフィールを割り当てます。
   - デバイスを選択し、**編集** をクリックして資格情報アカウントを割り当てます。
3. 正しい認定資格プロフィールまたはアカウント認証情報をすべてのデバイスに割り当てるまで、手順 2 を繰り返します。

メモ: OpenManage Enterprise サービスが一時停止して再開されると、OpenManage Enterprise アダプターは、OpenManage Enterprise アダプターから SupportAssist Enterprise に追加されたデバイスの過去 12 時間以内に発生したアラートのみを取得します。

メモ: OpenManage Enterprise アダプターの同期後は、一部の iDRAC が SupportAssist Enterprise に表示されないことがあります。これは、OpenManage Enterprise から iDRAC のバージョンを取得できない場合に発生する可能性があります。

関連概念

アダプターの概要

アダプタ概要ペインを表示

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、ステージングデバイス、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。

関連資料

アダプタ
アダプタの概要ペイン

アダプタによってインベントリされるデバイスを表示

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** ペインの **追加されたデバイス** で、+ 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。

関連資料

アダプタ

アダプタを同期

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。

関連概念

アダプターの概要

関連資料

アダプタ

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
- 名前

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。

関連概念

アダプターの概要

関連資料

アダプタ

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。

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

メモ: **OpenManage Enterprise アダプタのアンインストールは、すべての OpenManage Enterprise アダプタが SupportAssist Enterprise で削除されている場合にのみ行われます。**

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。

関連概念

アダプターの概要

関連資料

アダプタ

資格情報プロファイルの割り当てに要する概算時間

資格情報プロファイルの割り当ては、デバイスタイプ、デバイス数、ネットワーク帯域幅によって長くなる場合があります。

次の表は、資格情報プロファイルの割り当てに要する概算時間をデバイス数ごとに示しています。

表 16. デバイス数と資格情報プロファイルの割り当て時間

デバイス数	資格情報プロファイルの割り当てにかかる時間
5	3 分
50	15 分
100	30 分
1000	6 時間
1500	9 時間
2000	12 時間
3000	17 時間

Remote Collector の概要

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 Dell EMC 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 4,000 のデバイスからシステム情報を収集して Dell EMC 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。**

関連タスク

リモートコレクタのセットアップ

関連資料

拡張機能

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 17. ハードウェア要件

デバイス	監視	システム情報の収集	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)
1	いいえ	はい	1 コア	4 GB	1 GB
20	はい	はい	2 コア	4 GB	4 GB
100 以下	はい	はい	4 コア	8 GB	12 GB
300 以下	はい	はい	4 コア	8 GB	32 GB
1000 以下	はい	はい	8 コア	8 GB	60 GB
4000 以下	はい	はい	8 コア	16 GB	90 GB

ネットワーク要件

Remote Collector 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 1 GbE 以上のネットワーク。
- Remote Collector が設定されているサーバは、Dell EMC 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。
- Remote Collector が、 **https://is.us.dell.com/***、ファイルアップロードサーバ、関連サービスに接続できること。

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 18. ネットワーク帯域幅の要件

デバイス	モニタリング	システム情報の収集	LAN の帯域幅*	WAN の帯域幅**
1	いいえ	はい	10 Mbps	5 Mbps
20	はい	はい	0.5 Gbps	10 Mbps
100 以下	はい	はい	0.5 Gbps	10 Mbps
300 以下	はい	はい	0.5 Gbps	10 Mbps
1000 以下	はい	はい	1 Gbps	20 Mbps
4000 以下	はい	はい	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。

次の図は、SupportAssist Enterprise と他の監視対象デバイス間のネットワーク ポート接続を示しています。

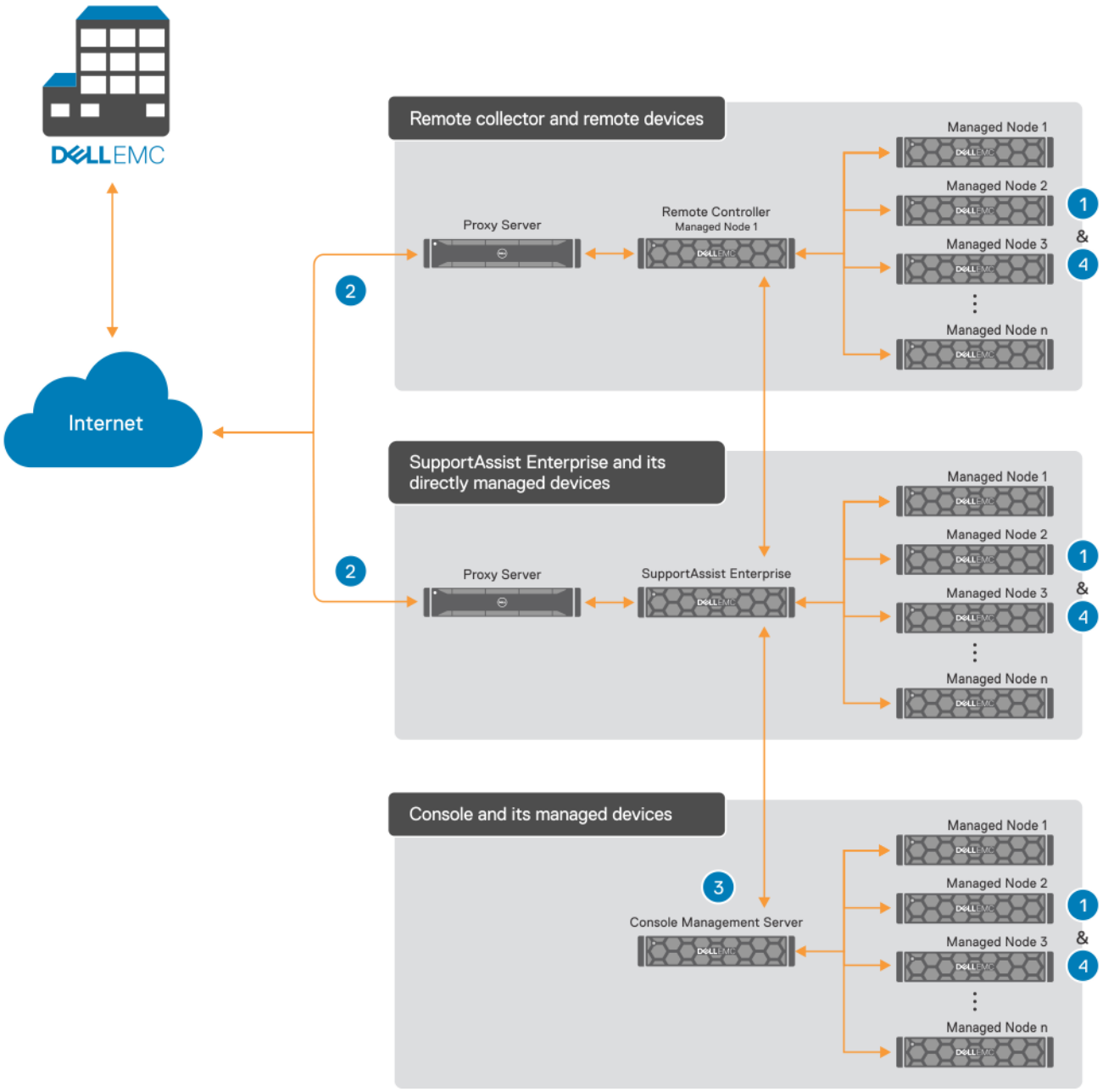

図 15. 管理下デバイス

- 1 - デバイスの検出とシステム情報の収集に必要なネットワーク ポート
- 2. - 収集したシステム情報（コレクション）をアップロードするのに必要なネットワーク ポート
- 3. - アダプターに必要なネットワーク ポート
- 4. - システム情報を収集するためのデバイスのネットワーク ポート

次の表に、デバイスの検出とシステム情報の収集に必要なネットワーク ポートを示します。

表 19. デバイスの検出とシステム情報の収集に必要なネットワーク ポート

デバイス	検出とコレクション用プロトコル	ポート
サーバー - Windows	WMI	135
サーバー - Linux	SSH	22
iDRAC	WSMan と REST	443

デバイス	検出とコレクション用プロトコル	ポート
	ファームウェアバージョン 4.x をインストールしている iDRAC9 がある場合は、次のようになります。 ・ WSMan プロトコルは、サーバーのアラート送信先を設定するために使用されます。 ・ REST プロトコルは、SupportAssist Enterprise からの情報の送受信に使用されます。	
ESX または ESXi	SSH と VMware SDK	22 と 443
Storage PS Series アレイ（以前の EqualLogic）	SNMPv2、SSH2、FTP	161、22、21
Storage MD Series アレイ（以前の PowerVault）	SYMbolSDK	2463
Storage ME4 Series アレイ	REST および SFTP	443 および 1022
Storage SC Series アレイ（以前の Compellent）	REST	3033
Fluid File System（FluidFS）ネットワーク接続型ストレージ（NAS）デバイス	SSH と FTP	22 および 44421
PowerConnect スイッチ	SNMP と SSH	22 と 161
Force10 スイッチ	SNMP と SSH	161 と 22
Networking スイッチ	SNMP と SSH	22 と 161
W シリーズスイッチ	SNMP と SSH	22 と 161
PowerEdge FX2/FX2s	SSH	22
PowerEdge VRTX	SSH	22
PowerEdge M1000e	SSH	22
PowerEdge MX7000	REST	443
SAN HQ	WMI	135
VMware 用 HIT キット / VSM	SSH	22
vCenter	HTTPS	443
SCVMM	WMI	135
ウェブ スケール ハイパーコンバージド アプライアンス（XC Series）	REST および SSH	9440 および 22
仮想マシン - Windows	WMI	135
仮想マシン - Linux	SSH	22

次の表は、収集したシステム情報をアップロードするのに必要なネットワークポートを一覧表示します。

表 20. 収集したシステム情報をアップロードするのに必要なネットワークポート

ソース	宛先	ポート
SupportAssist Enterprise	SupportAssist サーバー	443
	ファイルアップロードサーバー（FUS）	
	ファイル取得サービス（FRS）	
リモートコレクタ	ファイルアップロードサーバー（FUS）	443

ソース	宛先	ポート
	ファイル取得サービス（FRS）	

次の表は、システム情報の収集に必要なネットワークポートを一覧表示します。

表 21. システム情報を収集するためのデバイス上のネットワークポート

ソース	宛先	ポート
Storage SC Series アレイ（以前の Compellent）	SupportAssist Enterprise	5701、5702、5703、および 5704
Server SupportAssist エージェント	SupportAssist Enterprise	5701、5702、5703、および 5704
サーバー（帯域内）	SupportAssist Enterprise	5701、5702、5703、および 5704

リモートコレクタのセットアップ

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 Dell EMC 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。
- SupportAssist Enterprise を実行するサーバーでは、インターネットに接続できる必要があります。
- ターゲットデバイスのシステムドライブへの読み書きアクセスが必要です。
- sudo アクセス権がルートユーザー以外のアカウントに設定されていることを確認します。sudo アクセス権の設定情報については、「SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権の設定（Linux）」を参照してください。

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。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

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。

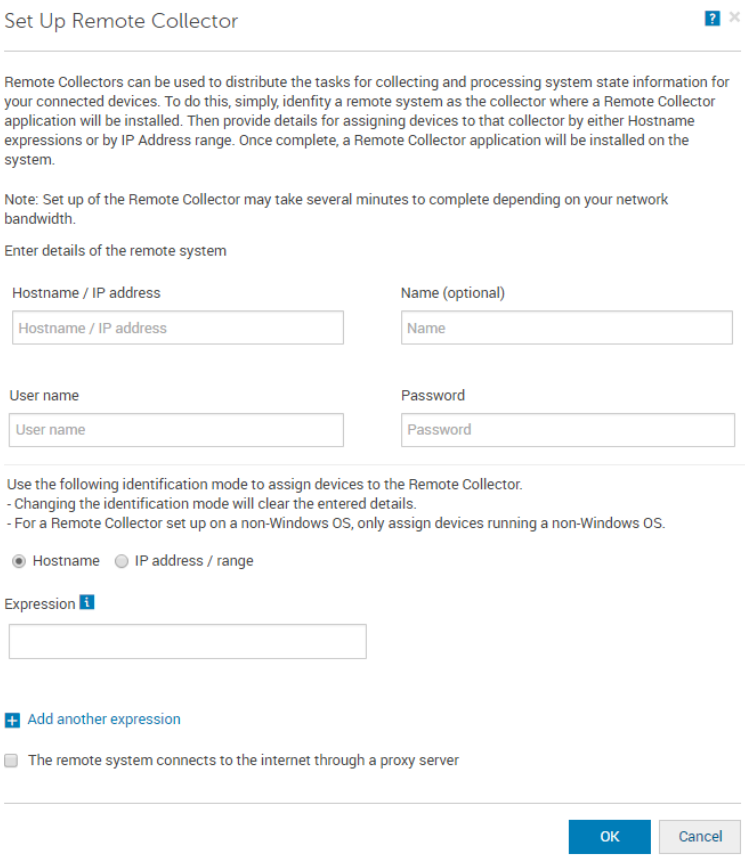

図 16. リモートコレクタのセットアップ ウィンドウ

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. ホスト名の式を使用して、リモートコレクタにデバイスを割り当てます。
   a) **ホスト名** を選択します。
   b) ホスト名の式、またはリモートコレクタに割り当てるデバイスのホスト名の式を入力します。

      メモ: ホスト名には、*、?などの特殊文字、または英数字のみを使用できます。

   c) 複数のホスト名を追加するには、**別の定義式を追加** をクリックしてから、デバイスのホスト名の式を入力します。
7. 次のように、IP アドレスの範囲を使用して、リモートコレクタにデバイスを割り当てます。
   a) **IP アドレス / 範囲** を選択します。
   b) 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。
   c) 複数の IP アドレスの範囲を追加するには、**アドレス範囲の追加** をクリックし、次にデバイスの IP アドレスの範囲を入力します。

      次のいずれかの形式を使用して、最大 5 つまでの IP アドレスの範囲を追加できます。

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

      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。

8. リモート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は、**リモートシステムはプロキシサーバ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 アドレスレンジまたはホスト名の式を入力します。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、Storage SC Series アレイ、VMware ESX および ESXi、ウェブ スケール ハイパーコンバージド 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 アドレスレンジのリストを入力できます。

- 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

メモ: IP アドレスレンジを使用してデバイスをリモートコレクタに割り当てた場合は、プロキシの除外リストに IP アドレスレンジが入力されているだけであることを確認します。ホスト名の式を使用してデバイスをリモートコレクタに割り当てた場合は、プロキシの除外リストにホスト名の式が入力されているだけであることを確認します。

9. **OK** をクリックします。
リモートコレクタのセットアップ 概要ペインが表示され、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。

関連資料

リモートコレクタ
リモートコレクタのセットアップ

Remote Collector に関連付けられているデバイスのコレクションデータを表示する

このタスクについて

Remote Collector 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. Remote Collector が設定されているサーバにログインします。
2. 次のいずれかの手順を実行してください。
   - Windows を実行しているサーバで Remote Collector をセットアップした場合 - `<SupportAssist Enterprise がインストールされているドライブ>:\Program Files\Dell\SupportAssist\Reports` フォルダを参照します。
   - Linux を実行しているサーバで Remote Collector をセットアップした場合 - `\opt\Dell\supportassist\reports` フォルダを参照します。
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。

関連資料

リモートコレクタ

Remote Collector の概要ペインを表示

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

Remote Collector の概要 ペインには、Remote Collector の詳細情報が表示されます。たとえば、Remote Collector 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. Remote Collector を選択します。
   Remote Collector の概要 ペインが表示されます。

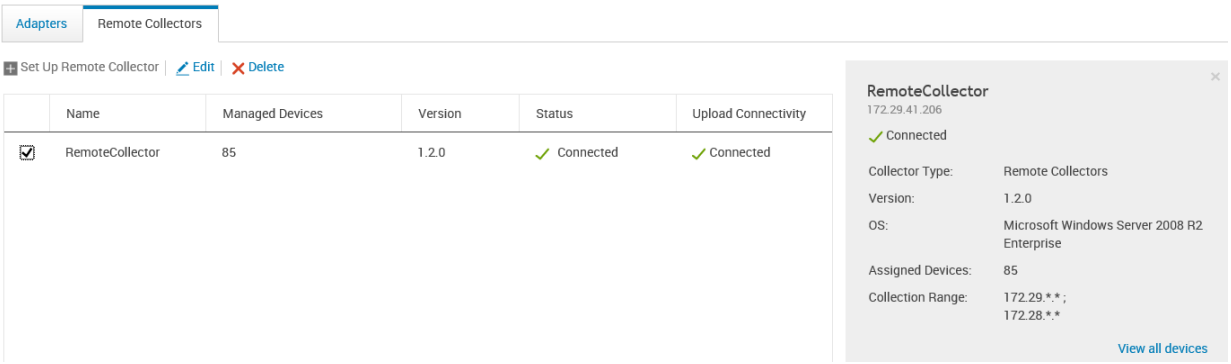

図 17. Remote Collector の概要ペイン

関連資料

リモートコレクタ
リモートコレクタの概要ペイン

Remote Collector 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. Remote Collector を選択します。
   Remote Collector の概要 ペインが表示されます。

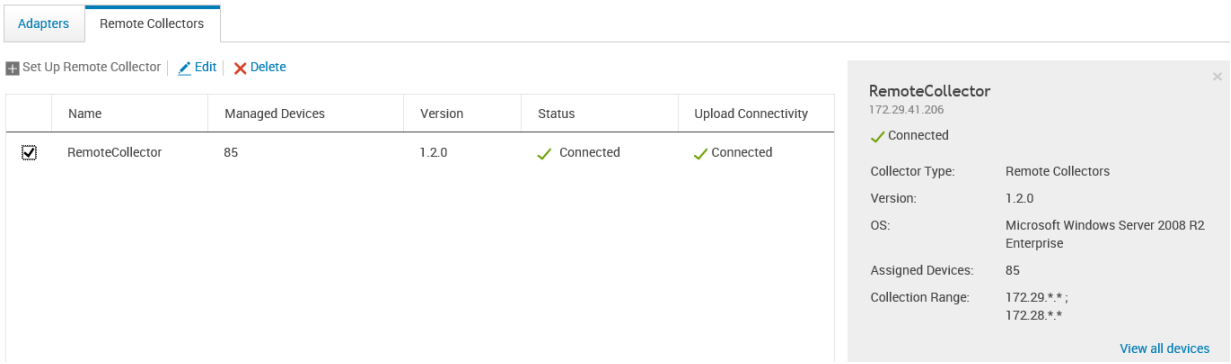

図 18. Remote Collector の概要ペイン

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。

関連資料

リモートコレクタ

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. アップデート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。

   SupportAssist Enterprise が入力された資格情報を使用してもリモートシステムに接続できない場合は、次のことが考えられます。

   - 既存の資格情報が維持されている
   - リモートコレクタとリモートコレクタページ上のアップロードの接続性が、資格情報の編集前に表示された状態に維持されている

   リモートシステムが入力されたプロキシサーバ資格情報を使用してもプロキシサーバに接続できない場合は、次のことが考えられます。

   - 入力したプロキシサーバ資格情報は SupportAssist Enterprise に保存されているが、既存のプロキシサーバ資格情報がリモートコレクタで維持されている
   - リモートコレクタにはプロキシ検証失敗のステータスが表示されているが、アップロードの接続性がプロキシサーバ資格情報の編集前に表示されたステータスを維持している

関連資料

リモートコレクタ

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。IP アドレス範囲またはリモートコレクタに割り当てられたデバイスのホスト名の式が、別のリモートコレクタのものと重複している場合、別のリモートコレクタに適用可能なデバイスが割り当てられます。それ以外の場合、デバイスは SupportAssist Enterprise を実行しているサーバに割り当てられます。

関連資料

リモートコレクタ

8

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ァイルを割り当てます。
- 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。

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。

メモ: デバイスグループは、OpenManage Essentials 管理者、パワーユーザー、またはサイト管理者グループのメンバーとしてログオンしている場合にのみ、作成および管理することができます。

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。

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

デバイスグループを表示
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を管理
デバイスグループの資格情報の管理
デバイスグループ情報の表示と更新
デバイスグループの削除

トピック：

- 事前定義されたデバイスグループ
- デバイスグループを表示
- 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を管理
- デバイスグループの資格情報の管理
- デバイスグループ情報の表示と更新
- 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、デバイス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、次のケースでステージング グループに追加されます。
  - サーバで、iDRAC に必要な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 EMC 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

デバイスグループを表示

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。

このタスクについて

デバイスグループを表示するには、次の手順を実行します。

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。

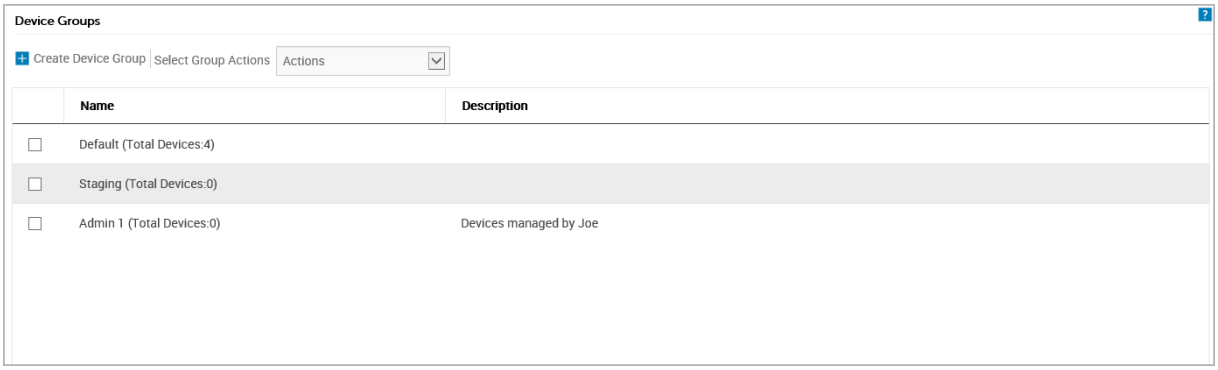

図 19. デバイスグループ ページ

デバイスグループの作成

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。「SupportAssist Enterprise ユーザーグループ」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」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. **グループの作成** をクリックします。
   デバイス グループの作成 ウィンドウが表示されます。
3. **グループと連絡先情報** ページで、**グループの詳細** セクションに、グループ名とグループの説明を入力します。
4. **IT 管理者連絡先情報** を選択し、次の情報を提供します。
   a) **設定連絡先情報** ページで入力された IT 管理者連絡先情報を使用する場合は、該当するリンクをクリックします。
   b) 次のいずれかを選択します。
      - **一次**
      - **二次**
   c) 名、姓、電話番号、代替電話番号、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。
   d) ご希望の連絡方法、連絡時間帯、タイムゾーンを選択します。

5. **次へ** をクリックします。
   Dell サーバーのパーツの交換設定ページが表示されます。

   デフォルトでは、**Dell サーバーの交換パーツが自動的に配送されるようにする** が選択されています。このオプションをオフにすると、Dell EMC サーバの交換パーツの配送が遅れる可能性があります。
6. すでに入力されている連絡先情報をコピーするには、適切なリンクをクリックします。
   一次配送連絡先 情報が入力されます。
7. **二次配送連絡先** セクションでは、二次連絡先の名、姓、電話番号、および E メール アドレスを入力します。

   メモ: 一次および二次連絡先の詳細は、一意にする必要があります。
8. 配送先住所のセクションでは、次の手順を行います。
   a) 必要に応じて、Dell EMC から連絡を受ける希望の時間帯を選択します。
   b) タイムゾーン、国を選択し、適切なフィールドに配送先住所を入力します。
   c) 特定の発送に関連する任意の情報を **発送のメモ** セクションに入力します。

      メモ: デバイスを別の場所に移動する場合は、発送プリファランスと配送先情報がアップデートされていることを確認します。
   d) オンサイト技術者に、ディスパッチされたハードウェアコンポーネントの交換を依頼する場合は、**オンサイト技術者にパーツの交換を依頼する (サービスプランに含まれている場合)** を選択します。
9. **作成** 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を管理

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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」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。

作業を開始する前に、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。

メモ: デバイスは、OpenManage Essentials 管理者、パワーユーザー、またはサイト管理者グループのメンバーとしてログオンしている場合にのみ、デバイスグループでの追加または削除を行うことができます。

デバイスグループ内のデバイスを管理するには、次の手順を実行します。

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。

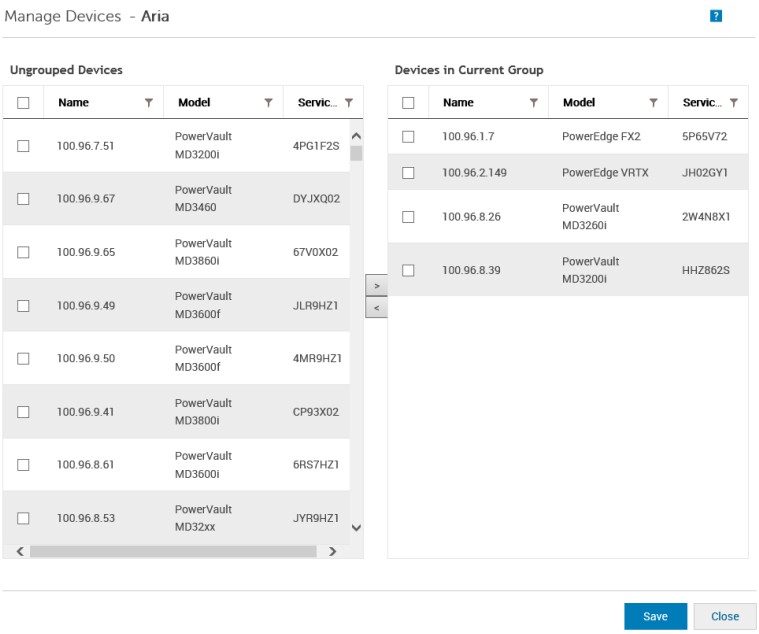

図 20. デバイスの管理 ウィンドウ

4. デバイスグループにデバイスを追加するには、**Ungrouped (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、**Devices in current group (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 タイプがデフォルトの資格情報と異なる場合は、それらのデバイス タイプの資格情報を指定する必要があります。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つ場合は、デバイス グループ内の各デバイス タイプに共通の資格情報を設定できます。

前提条件

- 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を作成」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。

メモ: デバイスグループの資格情報は、OpenManage Essentials 管理者、パワーユーザー、またはサイト管理者グループのメンバーとしてログオンしている場合にのみ、管理することができます。

メモ: デバイスグループの資格情報は、設定 > システムログ ページのデフォルト設定の資格情報を上書きします。デバイスグループ資格情報が設定されている場合、以下のようになります。

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

デバイスグループの資格情報を管理するには、次の手順を実行します。

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。

デバイスグループ情報の表示と更新

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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。

このタスクについて

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。パーツの自動発送を特定の TechDirect アカウントと統合することもできます。

デバイスグループの連絡先情報をアップデートすると、SupportAssist Enterprise は、デバイスグループの連絡先に通知を送信できます。

メモ: デバイスグループの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。

メモ: 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。

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、**グループの編集** を選択します。
   デバイスグループの編集 ウィンドウが表示されます。
4. **IT 管理者連絡先情報** を選択し、次の情報を提供します。
   a) **設定連絡先情報** ページで入力された IT 管理者連絡先情報を使用する場合は、該当するリンクをクリックします。
   b) 次のいずれかを選択します。
      - **一次**
      - **二次**
   c) 名、姓、電話番号、代替電話番号、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。
   d) ご希望の連絡方法、連絡時間帯、タイムゾーンを選択します。
5. **次へ** をクリックします。
   Dell サーバーのパーツの交換設定ページが表示されます。
6. **Dell サーバーの交換パーツが自動的に配送されるようにする** を選択します。

   メモ: パーツの交換設定をしないと、Dell EMC サーバの交換パーツの出荷が遅れる可能性があります。
7. すでに入力されている連絡先情報をコピーするには、適切なリンクをクリックします。
   一次配送連絡先 情報が入力されます。
8. **二次配送連絡先** セクションでは、二次連絡先の名、姓、電話番号、および E メール アドレスを入力します。

   メモ: 一次および二次連絡先の詳細は、一意にする必要があります。
9. 配送先住所のセクションでは、次の手順を行います。
   a) 必要に応じて、Dell EMC から連絡を受ける希望の時間帯を選択します。

b) タイムゾーン、国を選択し、適切なフィールドに配送先住所を入力します。
c) 特定の発送に関連する任意の情報を **発送のメモ** セクションに入力します。

メモ: デバイスを別の場所に移動する場合は、発送プリファランスと配送先情報がアップデートされていることを確認します。

d) オンサイト技術者に、ディスパッチされたハードウェアコンポーネントの交換を依頼する場合は、**オンサイト技術者にパーツの交換を依頼する（サービスプランに含まれている場合）** を選択します。

10. **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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」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: デバイスグループは、OpenManage Essentials 管理者、パワーユーザー、またはサイト管理者グループのメンバーとしてログオンしている場合にのみ、削除することができます。

メモ: デバイスグループの削除では、デバイスグループ、デバイスグループの資格情報、連絡先情報のみが削除されます。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 グループを選択して、**削除** をクリックします。

9

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。

- デバイスを追加中
- **編集** オプションの使用により
- アカウントの資格情報または資格情報プロファイルの割り当てにより

トピック：

- アカウントの資格情報
- 認定資格プロフィール

アカウントの資格情報

アカウントの資格情報は、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、アカウントの資格情報を 1 つ、または複数作成する必要があります。

関連タスク

アカウントの資格情報を追加
アカウントの資格情報を再割り当て
アカウントの資格情報の編集
アカウント資格情報を削除

関連資料

アカウントの資格情報の管理

アカウントの資格情報を追加

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

デバイスを追加するか、デバイスに適用できる資格情報プロファイルを作成するには、アカウントの資格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 資格情報の管理** の順にポイントし、**アカウント資格情報** 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。

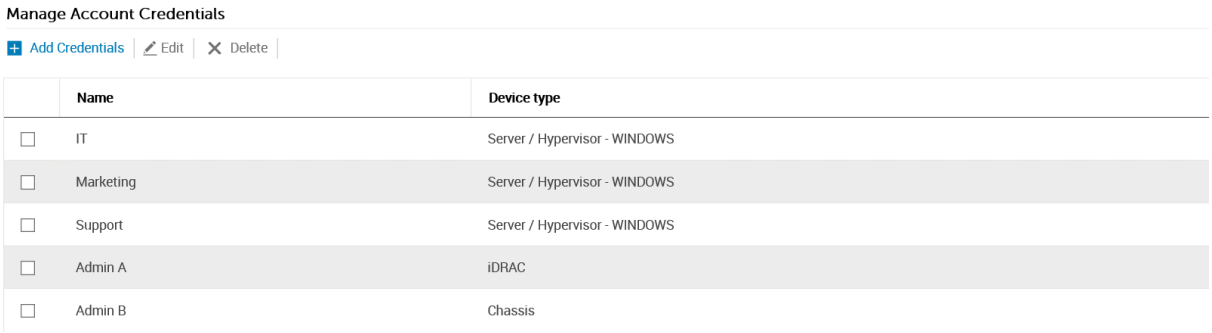

図 21. アカウントの資格情報の管理ページ

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。

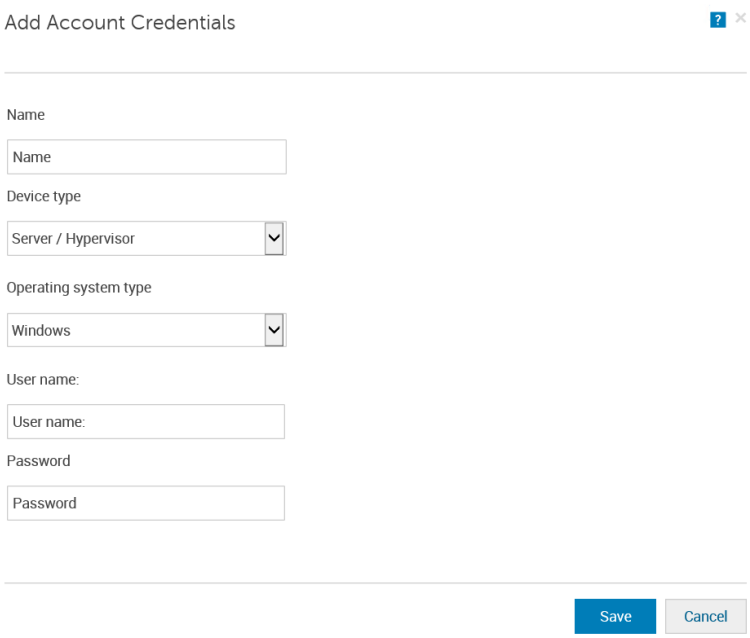

図 22. アカウントの資格情報の追加ウィンドウ

3. **名前** フィールドに、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。

メモ: 入力した資格情報には管理者権限が必要です。

- **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。

  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 ユーザーの設定については、「SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権の設定 (Linux)」を参照してください。

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

  Linux ユーザー名の例：`root`

- **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。
- **ソリューション**デバイスの場合、適切なフィールドに SSH と REST の資格情報を入力します。
- **ネットワーク**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: コミュニティ文字列は次のネットワークデバイスに必要です。

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

  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文字列を入力します。

  メモ:

  - **アカウントの資格情報は、Storage ME4 Series デバイスを追加するために必須です。**
  - **アカウントの資格情報は、Storage MD Series デバイスを追加する際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

アカウントの資格情報

関連資料

アカウントの資格情報の管理
アカウントの資格情報の追加

アカウントの資格情報を再割り当て

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. デバイスを選択し、[**編集**] をクリックします。
   アカウントの編集 ウィンドウが表示されます。
3. **アカウントの資格情報**リストからアカウント資格情報を選択します。

   メモ: 選択したデバイスタイプに対してすでに作成したアカウント資格情報のみがアカウント資格情報リストに表示されます。
4. **保存** (デバイスがデフォルトグループにある場合) または **再検証** (デバイスがステージンググループにある場合) をクリックします。

関連概念

アカウントの資格情報

関連資料

アカウントの資格情報の管理

アカウントの資格情報の編集

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。

メモ: デバイスタイプの変更はサポートされません。

手順

1. **デバイス 資格情報の管理** の順にポイントし、**アカウント資格情報** 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。

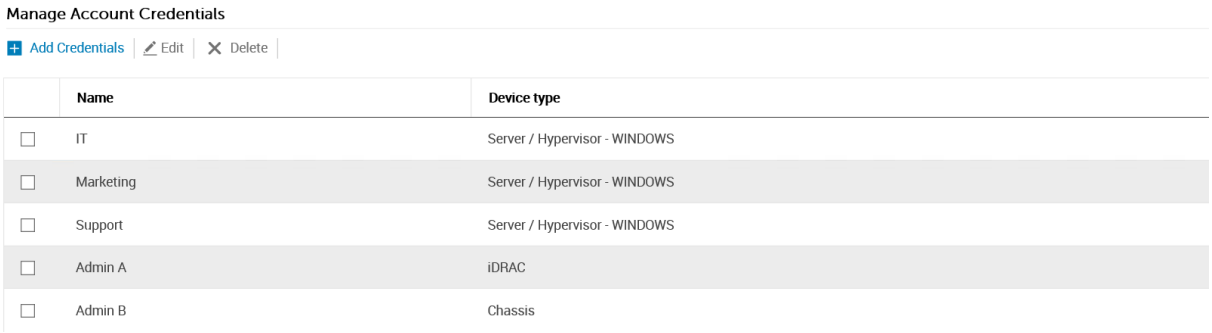

図 23. アカウントの資格情報の管理ページ

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

アカウントの資格情報

関連資料

アカウントの資格情報の管理
アカウントの資格情報の編集

アカウント資格情報を削除

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。
- 削除するアカウント資格情報は、デバイスに割り当てないでください。

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。

手順

1. **デバイス 資格情報の管理** の順にポイントし、**アカウント資格情報** 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。

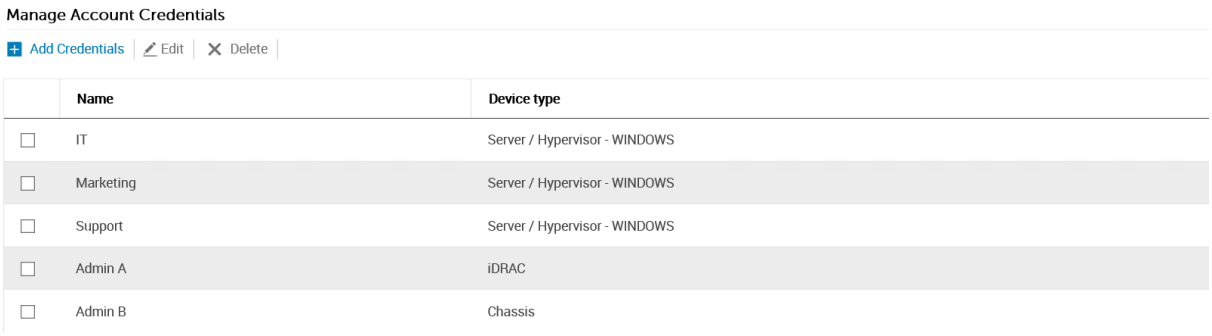

図 24. アカウントの資格情報の管理ページ

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

アカウントの資格情報

関連資料

アカウントの資格情報の管理

認定資格プロフィール

認定資格プロフィールは、さまざまなデバイスタイプのアカウント資格情報の収集です。認定資格プロフィールを使用することで、各デバイスの認証情報を手動で入力する代わりに、各デバイスに認証情報のセットを適用できます。

関連タスク

認定資格プロフィールの作成
資格情報プロファイルの割り当て
認定資格プロフィールの編集
資格情報プロファイルの削除

関連資料

資格情報プロファイルの管理

認定資格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。「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。

このタスクについて

認定資格プロフィールを作成すると、デバイスに認証情報を割り当てることができます。

手順

1. **デバイス** > **認証情報の管理**の順にアクセスし、**認定資格プロフィール**をクリックします。
   認定資格プロフィールの管理 ページが表示されます。
2. **プロファイルの作成** をクリックします。

認定資格プロフィールの作成 ウィンドウが表示されます。

3. 認定資格プロフィールの固有の名前を入力します。
4. プロファイルに含めるデバイス タイプを選択します。

   サーバー/ハイパーバイザー、**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。
5. **アカウントの認証情報** リストから、デバイス タイプに割り当てるアカウント認証情報を選択します。

   メモ: 認定資格プロフィールでは、デバイス タイプごとに 1 個のアカウント認定資格のみを選択できます。デバイス タイプのアカウント認定資格を作成していない場合は、使用できませんと表示されます。アカウント資格情報を作成するには、アカウント資格情報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を追加」を参照してください。
6. 認定資格プロフィー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。
7. **保存** をクリックします。
   認定資格プロフィールが **認定資格プロフィールの管理** ページに表示されます。

関連概念

認定資格プロフィール

関連資料

資格情報プロファイルの管理
資格情報プロファイルの追加

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

認定資格プロフィール

関連資料

資格情報プロファイルの管理

資格情報プロファイルに関連付けられたデバイスを表示

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。
2. 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に関連付けられているデバイスが資格情報プロファイルの概要ペインに表示されます。

認定資格プロフィールの編集

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。「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。

このタスクについて

認定資格プロフィールで、デバイス タイプのアカウント認証情報をアップデートします。ただし、認定資格プロフィールの名前を編集することはできません。

手順

1. **デバイス** > **認証情報の管理**の順にアクセスし、**認定資格プロフィール**をクリックします。
   認定資格プロフィールの管理 ページが表示されます。
2. 編集する認定資格プロフィールを選択し、**編集** をクリックします。
   認定資格プロフィールの編集 ウィンドウが表示されます。
3. アカウントの認定資格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. **アカウントの認証情報**リストから、デバイス タイプに割り当てるアカウント認定資格を選択します。

   メモ: 認定資格プロフィールでは、デバイス タイプごとに 1 個のアカウント認定資格のみを選択できます。
5. **アップデート** をクリックします。
   認定資格プロフィールがアップデートされます。認定資格プロフィー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

認定資格プロフィール

関連資料

資格情報プロファイルの管理
資格情報プロファイルの編集

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。
- 削除する資格情報プロファイルは、デバイスに割り当てないでください。

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。

手順

1. **デバイス** > **認証情報の管理**の順にアクセスし、**認定資格プロフィール**をクリックします。
   認定資格プロフィールの管理 ページが表示されます。
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

認定資格プロフィール

関連資料

資格情報プロファイルの管理

10

デバイスインベントリを検証

サイトインベントリの検証は、使用しているデバイスで、SupportAssist Enterprise の次の機能が使用可能かどうかを確認します。

- **接続ステータス** - デバイスにインターネット接続性があり、デバイスで必要なポートが開いているかどうかを確認します。デバイスに必要な資格情報が正しく、かつ使用可能であることも確認します。
- **収集機能ステータス** - デバイスでシステム情報を収集するための要件が満たされているかどうかを確認します。
- **監視ステータス** - OMSA の最新バージョンがサーバにインストールされているかどうかを確認します。SNMP トラップ送信先と iDRAC トラップ送信先が設定されているかどうかも確認します。

  メモ: モニタリング機能のテストは Windows、Linux、iDRAC でのみサポートされます。

インベントリの検証中に、デバイスのステータスが更新されます。

- 検証に成功すると、デバイスはデフォルトグループに移動します。
- 検証に失敗すると、デバイスはステージングまたは非アクティブグループに移動します。

メモ: インベントリの検証が進行している間、デバイスは無効にされます。デバイスの操作の状態を表示するには、マウスポインタをデバイス上に移動します。

メモ: サイトインベントリの検証テーブルのデバイスの合計数が、進行状況インジケータに表示されるデバイスの合計数と一致しない場合があります。進行状況インジケータのデバイスカウントは、インベントリの定期検証が開始されるとき、または SupportAssist Enterprise が新バージョンにアップグレードされるときに割り当てられる一方で、サイトインベントリ検証テーブルのデバイスカウントは、以下のときに更新されます。

- **関連するデバイスの一部が詳細な検出プロセスの一部として検出される**
- **新規デバイスが SupportAssist Enterprise に追加される**

関連タスク

サイトインベントリの検証ページの表示
インベントリ検証を手動で開始
自動インベントリ検証のスケジュール

関連資料

サイトインベントリの検証

トピック：

- サイトインベントリの検証ページの表示
- インベントリ検証を手動で開始
- 自動インベントリ検証のスケジュール

サイトインベントリの検証ページの表示

手順

デバイス をポイントして、**サイトインベントリの検証** をクリックします。
サイトインベントリの検証 ページが表示されます。

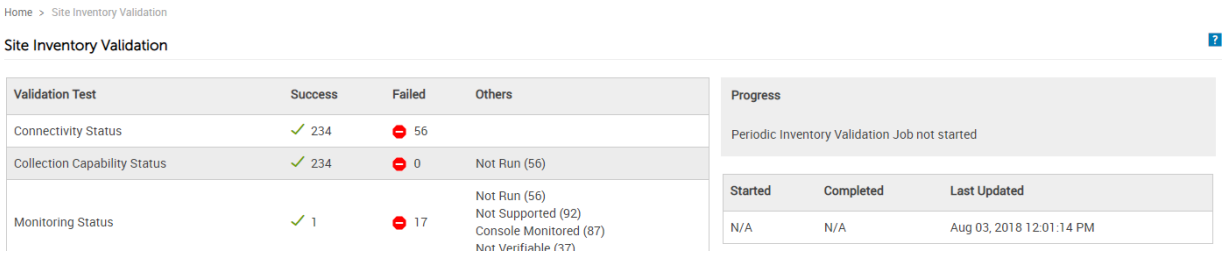

図 25. サイト インベントリの検証ページ

関連概念

デバイスインベントリを検証

関連資料

サイトインベントリの検証

インベントリ検証を手動で開始

このタスクについて

デバイスでインベントリ検証を実行して、デバイスのステータスを確認できます。

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. つ以上のデバイスを選択して、**インベントリの検証**をクリックします。
   SupportAssist Enterprise により、デバイスの接続ステータスが確認されます。

   メモ: 正常に検証されたデバイスの数と、検証に失敗したデバイスの数を表示するには、サイトインベントリの検証 ページを参照してください。

関連概念

デバイスインベントリを検証

関連資料

サイトインベントリの検証

自動インベントリ検証のスケジュール

このタスクについて

インベントリ検証は、デフォルトでは毎月のランダムに決定された日の午後 11 時にスケジュールされます。必要な場合は、要件に応じてスケジュールを変更できます。

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. **インベントリ検証を自動的に開始**で、インベントリ検証を開始する日を要件に応じて選択します。
3. **適用** をクリックします。

関連概念

デバイスインベントリを検証

関連資料

サイトインベントリの検証

11

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にする。「デバイスのモニタリングを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。「アカウント資格情報の編集」を参照してください。
- 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 OMSA を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 SNMP を設定」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。「連絡先情報を表示しアップデート」を参照してください。
- パーツの発送プリファランスと配送先情報をアップデートして、交換用ハードウェア部品の発送を可能にする。「パーツ発送情報の表示と更新」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。「プロキシサーバを設定」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。「ケース作成機能をテスト」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。「デバイスを削除」を参照してください。

トピック：

- デバイスの監視を有効または無効にする
- 詳細な検出を実行
- SupportAssist Enterprise を使用した OMSA をインストールまたはアップグレード
- SupportAssist Enterprise を使用し SNMP を設定
- 連絡先情報を表示しアップデート
- パーツ発送情報の表示と更新
- TechDirect アカウントと SupportAssist Enterprise の統合
- プロキシサーバを設定
- 接続性テスト
- ケース作成機能をテスト
- システムイベントログをクリア
- 自動アップデート
- デバイスを削除

デバイスの監視を有効または無効にする

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 を登録」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。

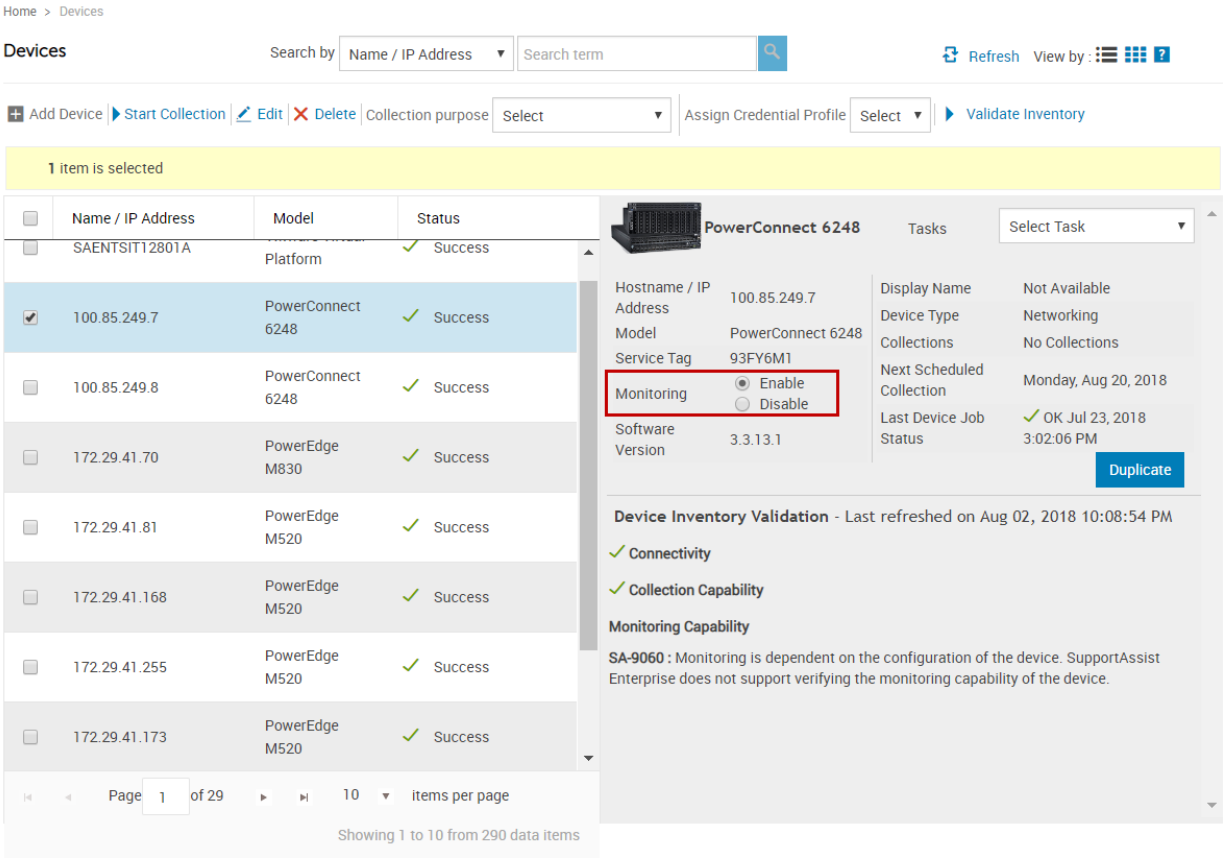

図 26. 監視 オプションの有効化 / 無効化

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 SNMP を設定」および「SNMP の手動設定」を参照してください。

詳細な検出を実行

前提条件

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必要があります。

このタスクについて

詳細な検出では、デバイスおよびそれに関連するデバイスタイプを検出できます。「詳細な検出」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. 詳細な検出を実行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. **タスク** リストから、**詳細な検出を実行** を選択します。
   詳細な検出を実行 ウィンドウが表示されます。

   メモ: 詳細な検出がデバイスに適用されない場合、詳細な検出を実行 オプションは無効になります。
4. 資格情報プロファイルを選択し、[**次へ**] をクリックします。
   デバイスが再検証され、関連するデバイスが検出されます。

関連概念

詳細な検出

SupportAssist Enterprise を使用した OMSA を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 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。
- ターゲットデバイスのシステムドライブへの読み書きアクセスが必要です。

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 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 の奨励バージョンについての情報については、Dell.com/ServiceabilityTools の『*SupportAssist Enterprise Version 2.0.50 Support Matrix*』(SupportAssist Enterprise バージョン 2.0 サポートマトリックス) を参照してください。

メモ: SupportAssist Enterprise を使用することによる OMSA のインストールまたはアップグレードは、次のオペレーティング システムを実行しているサーバ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**
- **Debian 7.*x***
- **Debian 8.*x***
- **Ubuntu 14.*x***
- **Ubuntu 16.*x***
- **Ubuntu 18.*x***

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。

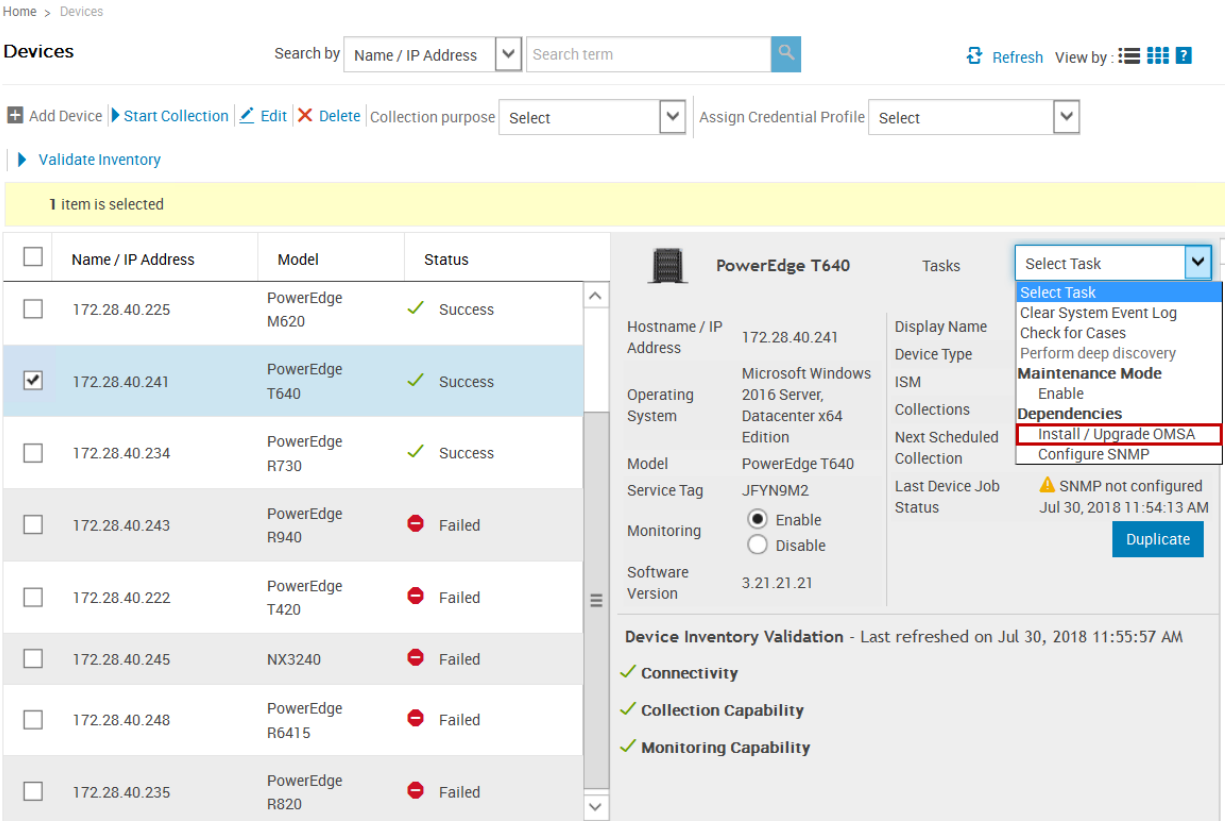

図 27. OMSA のインストール / アップグレード オプション

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。

関連資料

OMSA の自動インストールまたは自動アップグレードのサポート

SupportAssist Enterprise を使用し SNMP を設定

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。
- ターゲットデバイスのシステムドライブへの読み書きアクセスが必要です。

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。

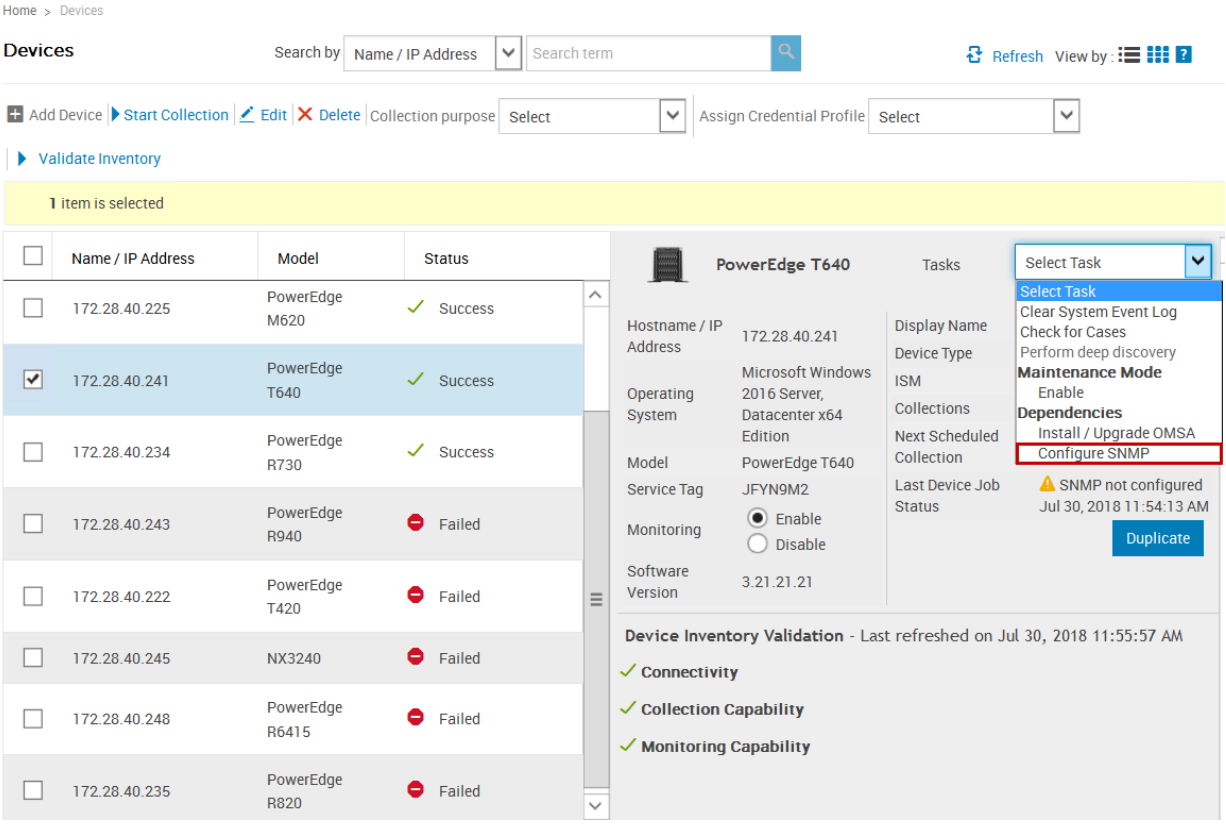

図 28. SNMP の設定 オプション

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。

関連資料

SNMP の自動設定のサポート

連絡先情報を表示しアップデート

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、Dell EMC 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 ユーザーグループ」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。

手順

1. **設定** をポイント、**連絡先情報** をクリックします。
   連絡先情報 ページが表示されます。

2. 連絡先のタイプを選択します。
   - **一次**
   - **二次**
3. 連絡先の詳細セクションで、以下を行います。
   a) 名、姓、電話番号、代替電話番号、および電子メールアドレスを入力または編集します。
   b) 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. **適用** をクリックします。

関連タスク

パーツ発送情報の表示と更新

パーツ発送情報の表示と更新

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。「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。

このタスクについて

発送のプリファランス設定と出荷情報を入力すると、Dell EMC は交換用のハードウェアコンポーネントを発送することができます。発送プリファランスと配送先情報は、登録時または後で入力できます。

メモ: パーツディスパッチは、アクティブな ProSupport、ProSupport Plus、ProSupport One、ProSupport Flex のサービス資格のあるシステムでのみサポートされます。

手順

1. **設定** をポイントし、**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. **Dell サーバーの部品パーツ設定** セクションで、**Dell サーバーの交換パーツを自動的に配送する** を選択します。

   メモ: パーツの交換設定をしないと、Dell EMC サーバの交換パーツの出荷が遅れる可能性があります。
3. **グループと連絡先の情報** ページで入力された連絡先情報をコピーするには、適切なリンクをクリックします。
4. **一次配送連絡先** セクションで、次の手順を実行します。

   メモ: 入力済の連絡先情報を選択すると、名、姓、電話番号、および E メールアドレスのフィールドに連絡先情報が読み込まれます。

   a) 必要に応じて、Dell EMC から連絡を受ける希望の時間帯を選択します。
   b) タイムゾーンを選択し、該当するフィールドに配送先住所を入力します。
   c) 特定の発送に関連する任意の情報を **発送のメモ** セクションに入力します。

      メモ: デバイスを別の場所に移動する場合は、発送プリファランスと配送先情報がアップデートされていることを確認します。
5. オンサイト技術者に、ディスパッチされたハードウェアコンポーネントの交換を依頼する場合は、**オンサイト技術者にパーツの交換を依頼する (サービスプランに含まれている場合)** を選択します。
6. **二次配送連絡先** セクションでは、二次連絡先の名、姓、電話番号、および E メール アドレスを該当するフィールドに入力します。

   メモ: 一次および二次連絡先の詳細は、一意にする必要があります。
7. ブラジルのみ：CNPJ および IE 番号を入力します。
8. **適用** をクリックします。

関連タスク

SupportAssist Enterprise の登録
連絡先情報を表示しアップデート

関連資料

登録
連絡先情報

TechDirect アカウントと SupportAssist Enterprise の統合

このタスクについて

プリファレンスに応じて、SupportAssist Enterprise を特定の TechDirect アカウントと統合できます。

手順

1. **設定** をポイントして、**TechDirect へのログイン** をクリックします。
   TechDirect **統合** ページが表示されます。

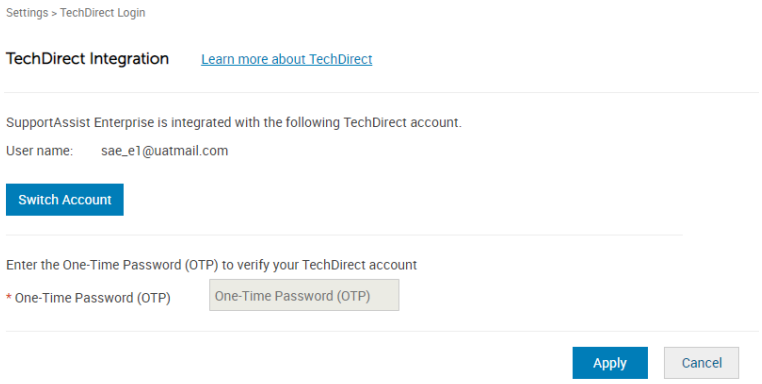

図 29. TechDirect 統合ページ

2. **アカウントの切り替え** をクリックします。
   TechDirect **へのサインイン** ページが新しい Web ブラウザウィンドウに表示されます。
3. 該当するフィールドに TechDirect のユーザー名とパスワードを入力し、**サインイン** をクリックします。
   OTP (ワンタイムパスワード) が表示されます。
4. TechDirect **統合** ページの適切なフィールドに OTP を入力し、**適用** をクリックします。
   統合された TechDirect アカウントのユーザー名がそのページに表示されます。
5. TechDirect ポータルで TechDirect のユーザー名とパスワードを使用して TechDirect にログインします。
   TechDirect **ダッシュボード** が表示されます。
6. **サービス** メニューから、**SupportAssist** をクリックし、SupportAssist **サービス** ページで **資産** タブをクリックします。
7. **資産管理** をクリックします。

タスクの結果

SupportAssist Enterprise は TechDirect アカウントに統合されます。また、アカウントの同期が完了した後、アセットおよびアラート情報は TechDirect の **資産管理** ページに表示されます。この同期作業は最大 4 時間かかることがあります。

プロキシサーバを設定

SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバがプロキシサーバ経由でインターネットに接続されている場合は、SupportAssist Enterprise でプロキシが設定されていることを確認する必要があります。プロキシサーバの設定が変更されるたびに、プロキシサーバの設定が 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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」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: プロキシサーバに接続するのに必要なユーザー名およびパスワードが入力されていない場合は、SupportAssist Enterprise はプロキシサーバに匿名のユーザーとして接続します。
4. プロキシサーバへの接続にユーザー名とパスワードが必要な場合は、**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 アドレスレンジまたはホスト名の式を入力します。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、Storage SC Series アレイ、VMware ESX および ESXi、ウェブスケールハイパーコンバージドアプライアンス（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の詳細を使用してプロキシサーバへの接続を検証し、接続の状態を示すメッセージを表示します。

   メモ: プロキシ設定が保存されるのは、SupportAssist Enterprise が入力された詳細情報を使用してプロキシサーバに接続できる場合に限られます。

   メモ: プロキシサーバが匿名認証が許可されるように設定されている場合、プロキシサーバのために提供された資格情報は保存されますが、資格情報は検証されません。

関連資料

プロキシ設定

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
- FTP サーバ
- Dell EMC がホストするファイル アップロード サーバ
- Dell EMC がホストする SupportAssist サーバー

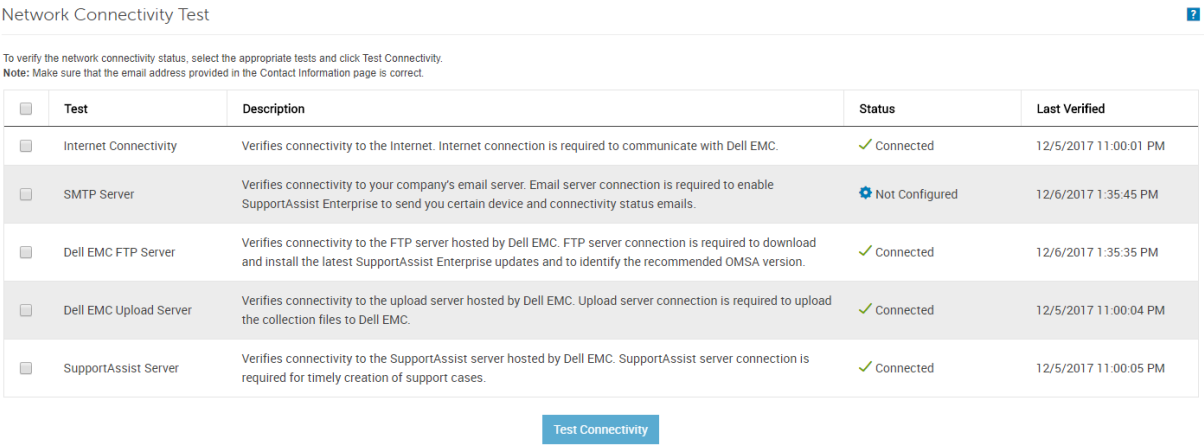

図 30. ネットワーク接続性テスト ページ

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。

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。

接続性ステータスを表示

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。

接続性テストを実施

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

関連資料

ネットワーク接続性テスト

ケース作成機能をテスト

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。

手順

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

図 31. テストケース作成

3. **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。

関連資料

SupportAssist Enterprise のテスト

システムイベントログをクリア

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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」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 PowerEdge サーバの潜在的なハードウェア問題をレポートします。以下の状況において、SupportAssist Enterprise で使用可能な **システムイベントログのクリア** オプションを使用して、SEL をクリアできます。

- 問題が解決した後でも、サーバ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

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. システムイベントログをクリアするサーバを選択します。

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

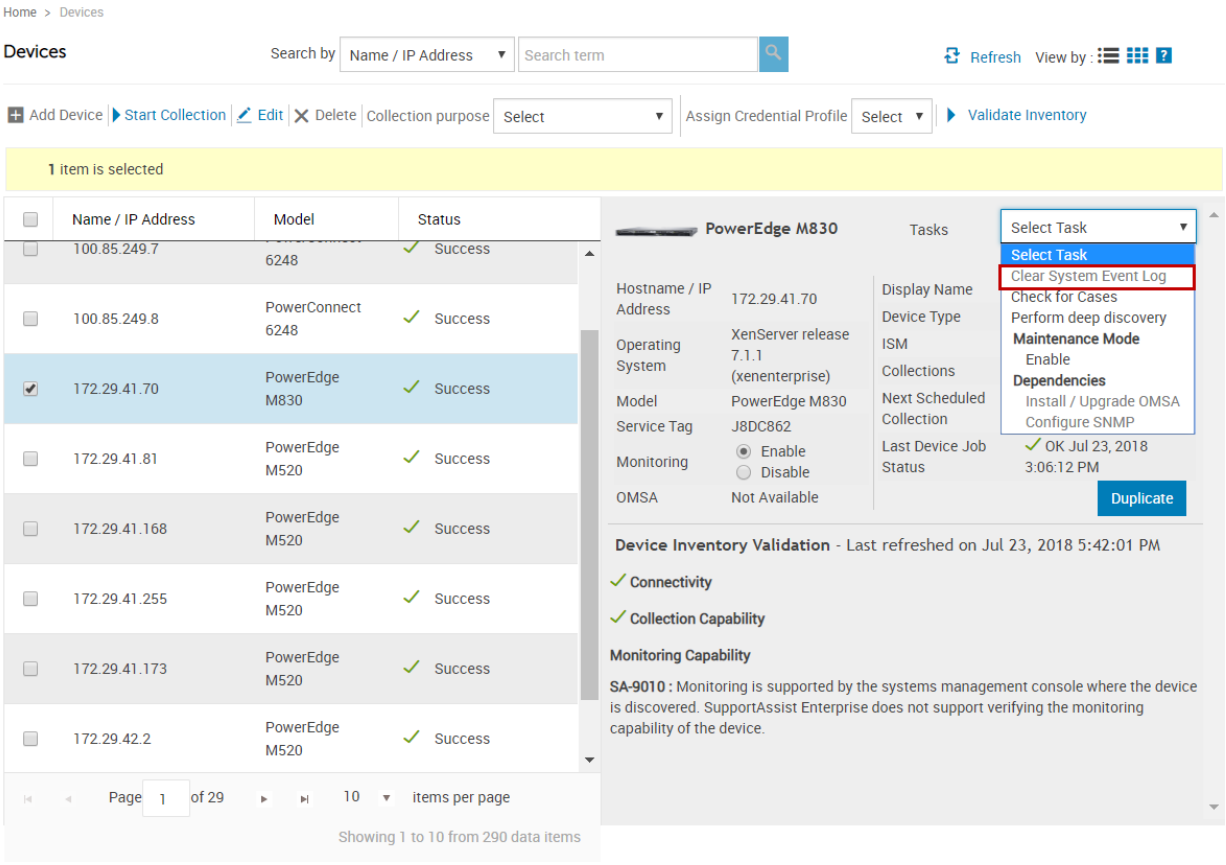

図 32. システムイベントログのクリア オプション

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。

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

SEL がデバイスからクリアされている間、デバイスには SupportAssist 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。アプリケーションは毎週月曜日の午後 11 時にアップデートがあるかどうかをチェックします。(SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの日付と時刻) に、パッチの有無をチェックします。
- **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。このアップデートをインストールすることにより、SupportAssist Enterprise は最新の Dell EMC の定義に従って最適化されたケース管理ができます。アプリケーションは毎週月曜日の午後 11 時半に、ポリシーファイルのアップデートがあるかどうかをチェックします。(SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの日付と時刻) に、パッチの有無をチェックします。
- **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 Dell EMC 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。アプリケーションは毎週月曜日の午後 11 時半に製品サポートファイルのアップデートがあるかどうかをチェックします。(SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの日付と時刻) に、パッチの有無をチェックします。
- **アダプタのアップグレード** - OpenManage Essentials、System Center Operations Manager、OpenManage Enterprise アダプタのその他のバージョンや新しいバージョンのサポートが有効になります。アダプタをアップグレードすると、SupportAssist Enterprise でシステム管理コンソールからデバイスタイプとデバイスモデルを追加し、インベントリを行うことができます。アプリケーションは毎週月曜日の午後 11 時半に、アダプタのアップグレードアップデートがあるかどうかをチェックします。(SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの日付と時刻) に、パッチの有無をチェックします。

メモ: アダプタは、アップデートオプションが使用できる場合のみ更新されます。

デフォルトで、自動アップデートは SupportAssist Enterprise アプリケーション、ポリシーファイル、製品サポートファイル、アダプタで有効になっています。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、「自動アップデートを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アップデートされるように、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以下を確認します。

- 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。

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イ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 - `<SupportAssist Enterprise がインストールされているドライブ>:\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 ユーザーグループ」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。

手順

1. **設定** をポイントして、**プリファランス** をクリックします。
   プリファランス ページが表示されます。
2. **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。

関連資料

プリファランス

デバイスを削除

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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」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。

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

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。
   デバイス削除の確認 ウィンドウが表示されます。

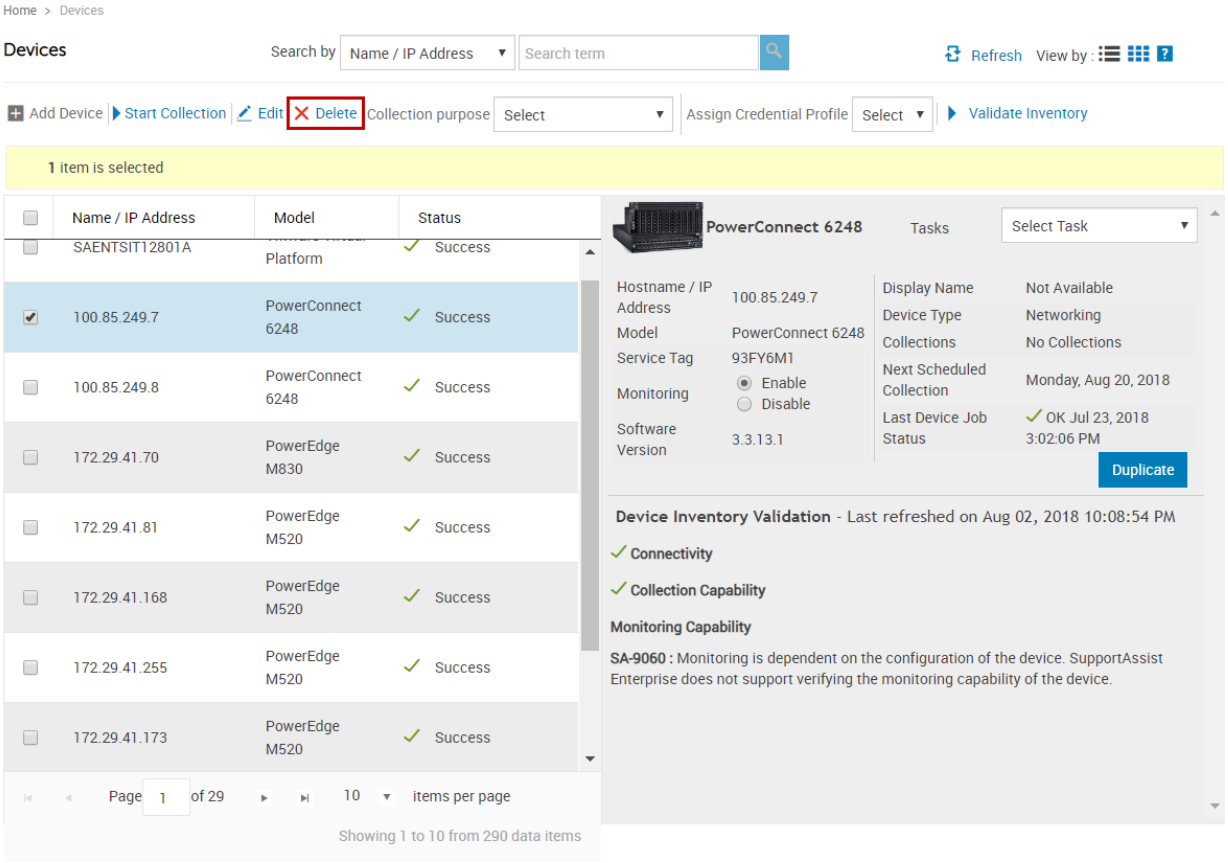

図 33. 削除 オプション

4. **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、収集のパ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。収集のパージタスクは、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。

12

E 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 E 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。SupportAssist Enterprise は、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に関する E メール通知を送信することもできます。ご希望に応じて次の設定が可能です。

- ケース作成 E メール通知の無効化または E メール通知の希望言語の選択をするか、両方の設定を実行します。「電子メール通知を設定」を参照してください。
- 社内の SMTP サーバー(E メール サーバー)経由で E メール通知を送信するように、SupportAssist Enterprise を設定します。「SMTP サーバを設定」を参照してください。

メモ: さまざまな SupportAssist Enterprise の E メール通知タイプの詳細については、「電子メール通知のタイプ」を参照してください。

メモ: SMTP サーバーでは、トランスポート層セキュリティ (TLS) バージョン 1.0、1.1、または 1.2 が有効になっている必要があります。

トピック :

- 電子メール通知を設定
- SMTP サーバを設定
- 電子メール通知のタイプ

電子メール通知を設定

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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」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。

   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 Dell EMC へのシステム情報送信時**
3. 受信する E-メール通知の言語を設定するには、**希望の E-メール言語** リストから言語を選択します。

   メモ: 希望の E-メール言語 は、新しいサポートケースが開かれたときに E-メール通知を受信する オプションを選択したときにのみ有効化されます。
4. **適用** をクリックします。

関連資料

プリファランス

SMTP サーバを設定

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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。

このタスクについて

メモ: SMTP サーバの設定はオプションです。

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お勧めします。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。

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. **適用** をクリックします。

   メモ: SupportAssist Enterprise が電子メール通知の送信に安全な方法のみを使用します。

関連資料

SMTP 設定

電子メール通知のタイプ

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

表 22. 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。	Dell EMC 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。	Dell EMC 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。	Dell EMC 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。	Dell EMC がホストする SupportAssist サーバー
収集したシステム情報を Dell EMC に送信できません	デバイスに対するサポート ケースが自動的に作成されたが、SupportAssist Enterprise がそのデバイスから収集したシステム情報を Dell EMC に送信できなかった後。	Dell EMC がホストする SupportAssist サーバー
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。	Dell EMC がホストする SupportAssist サーバー

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
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)。 **メモ: テストアラート通知は、依存リソースへの接続性に問題が検出された場合にのみ送信されます。**	SupportAssist Enterprise アプリケーション
自動メンテナンスモード	デバイスから受け取ったアラートストームのため、SupportAssist Enterprise がデバイスを自動的にメンテナンスモードにした場合。	SupportAssist Enterprise アプリケーション
デバイスステータスアラート	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。 **メモ: デバイスアラート通知は、デバイスのセットアップまたは設定に問題 (警告およびエラーステータス) がある場合にのみ送信されます。**	SupportAssist Enterprise アプリケーション
アダプタまたは Remote Collector に関する問題	. アダプタまたは Remote Collector の接続の問題が検知されてから 5 分以内。 . 問題が解決しない場合は、最初の電子メールが送信されてから 6 時間後に別の電子メール通知が送信されます。	SupportAssist Enterprise アプリケーション
アダプタまたは Remote Collector による通常の操作の再開	問題が検知されてから 6 時間以内に問題が解決された場合。	SupportAssist Enterprise アプリケーション
アダプタまたは Remote Collector の未解決の問題に関する最終メッセージ	問題が検知されてから 6 時間以内に問題が解決されない場合。	SupportAssist Enterprise アプリケーション
インベントリ検証の概要	SupportAssist Enterprise が自動サポート機能、サポートケース / インシデントの作成、およびシステム情報の収集をデバイスインベントリで検証した後。	SupportAssist Enterprise アプリケーション
ステージングおよび非アクティブグループのデバイスからのアラート	モニタリングおよび自動サポートリクエスト / インシデント作成機能がお使いのデバイスの一部に制限されていることが SupportAssist Enterprise で検出された場合。	SupportAssist Enterprise アプリケーション
部品発送アドレスの検証	SupportAssist Enterprise がお使いのデバイスの 1 つでハードウェアの問題を検出し、問題を解決するために部品を交換する必要がある場合。	SupportAssist Enterprise アプリケーション
部品を発送するアドレスの確認	交換部品の発送準備が完了した後。	SupportAssist Enterprise アプリケーション

メモ: 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。

13

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コレクションを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的なコレクションを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 情報のコレクションを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のコレクションを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。「コレクションの自動アップロードを無効化」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コレクションを有効化または無効化
- 分析コレクション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 情報のコレクションを有効化または無効化
- システム情報のコレクションを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を有効化または無効化できます。
- 分析コレクション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）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 にサーバーを追加した場合（エージェントベースの監視）:
  - サーバには、できれば OpenManage Server Administrator（OMSA）をインストールしてください。
  - サーバが Windows オペレーティングシステムを実行している場合：
    - SupportAssist Enterprise に入力したデバイス資格情報には管理者権限が必要です。
    - デバイス資格情報には、Windows Management Instrumentation（WMI）通信に必要な特権が必要です。WMI の通信の確認については、msdn.microsoft.com の技術マニュアル『Securing a Remote WMI Connection』（リモート WMI 接続の保護）を参照してください。
  - サーバが Linux オペレーティングシステムを実行している場合には、次の要件があります。
    - SupportAssist Enterprise に入力したデバイス資格情報には管理者権限が必要です。
    - 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。

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 Dell EMC 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。
- 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ーのシステムドライブが、SupportAssist Enterprise がインストールされているシステムからアクセス可能であることを確認してください。
- 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、そのデバイスのシステムドライブがリモートコレクタからアクセス可能であ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コレクションを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 ユーザーグループ」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」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、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 EMC へ安全に送信します。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。

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

手順

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

   メモ: デフォルトでは、新しいサポートケースが作成されたとき オプションが選択されています。
3. **適用** をクリックします。

関連資料

プリファランス

分析コレクションの有効化または無効化

前提条件

- SupportAssist Enterprise を登録している必要があります。
- 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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。

このタスクについて

デフォルトで、分析情報は SupportAssist Enterprise によって収集され、Dell EMC に送信されます。必要な場合は、自動収集および分析情報のアップロードを有効または無効にできます。分析コレクションの詳細については、「分析コレクションの概要」を参照してください。

手順

1. **設定** > **プリファランス** に移動します。
2. 「**分析のためにデータを自動的に収集する**」セクションで、**毎週 *x* の午前 1 時**を選択またはクリアします。ここで、*x* はコレクションを実行する曜日を示しています。
3. **適用** をクリックします。

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

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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。

このタスクについて

SupportAssist Enterprise は、デフォルトですべての監視対象デバイスから定期的にシステム情報の収集を開始し、それを Dell EMC にセキュアに送信します。収集の開始時刻は、毎月ユーザーが定義した日の午後 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。

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、**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。

関連資料

プリファランス

ID 情報のコレクションを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 ユーザーグループ」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。

このタスクについて

SupportAssist Enterprise によって収集されるシステム情報には、ホスト ID およびネットワーク構成データが含まれる可能性のある、システム、ホスト、およびネットワークデバイスの完全な構成スナップショットなどの ID 情報 (PII) が含まれます。ほとんどの場合、不具合の正しい診断には、このデータのすべてまたは一部が必要となります。会社のセキュリティ ポリシーによって ID データの社内ネットワーク外への送信が制限されている場合は、当該データを収集して Dell EMC 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
- 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オフにすると、社内ネットワークに関するデータの一部 (システム ログを含む) が Dell EMC 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を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** オプションを選択または選択をクリアにします。

   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 オプションが選択されています。

   メモ: デルに送信するデータに ID 情報を含める オプションの選択をクリアすると、ログ、診断データ、およびサポートデータの収集設定が自動的に無効になります。したがって、自分のデバイスから Dell EMC へ送信される収集には、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。

関連資料

プリファランス

システム情報のコレクションを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 ユーザーグループ」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。

このタスクについて

デフォルトでは、SupportAssist Enterprise によって収集され、Dell EMC 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. **コレクションのデータ設定** で、各デバイスタイプについて、利用できるオプションを選択またはクリアします。

   メモ: 導入目的として収集目的を選択すると、デフォルトで以下のものが収集されます。

   - サーバー / ハイパーバイザーからのソフトウェアおよび SMART ログ
   - Fluid ファイルシステムからのログ
   - (PS) / EqualLogic PeerStorage のアレイ間接続テストログ

   メモ: デフォルトでは、すべての コレクションデータの設定 オプションが選択されます。

   メモ: SupportAssist Enterprise により収集されるログの詳細については、https://www.dell.com/serviceabilitytools で『*SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.50 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を有効化または無効化できます。

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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」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 によりデバイスから収集され、Dell EMC 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。

分析コレクションの有効化または無効化

前提条件

- SupportAssist Enterprise を登録している必要があります。
- 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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。

このタスクについて

デフォルトで、分析情報は SupportAssist Enterprise によって収集され、Dell EMC に送信されます。必要な場合は、自動収集および分析情報のアップロードを有効または無効にできます。分析コレクションの詳細については、「分析コレクションの概要」を参照してください。

手順

1. **設定** > **プリファランス** に移動します。
2. 「**分析のためにデータを自動的に収集する**」セクションで、**毎週 *x* の午前 1 時**を選択またはクリアします。ここで、*x* はコレクションを実行する曜日を示しています。
3. **適用** をクリックします。

14

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 Dell EMC 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、Dell EMC 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 時に自動的に実行されます（SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバーの時刻に基づく）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。

メモ: [コレクション] タブには、過去 7 日間に収集したシステム情報だけが表示されます。過去 7 日間よりも前のコレクションを表示するには、コレクションのリストを表示する際に日付フィルターを使用します。

メモ: サーバーから収集された定期的なコレクションを表示することはできません。

トピック：

- デバイスページからコレクションを表示
- コレクションページからコレクションを表示
- 日付範囲に基づいてコレクションを細かく設定する
- 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
- 複数のデバイスのコレクションをダウンロードし表示
- 分析コレクションの概要

デバイスページからコレクションを表示

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。

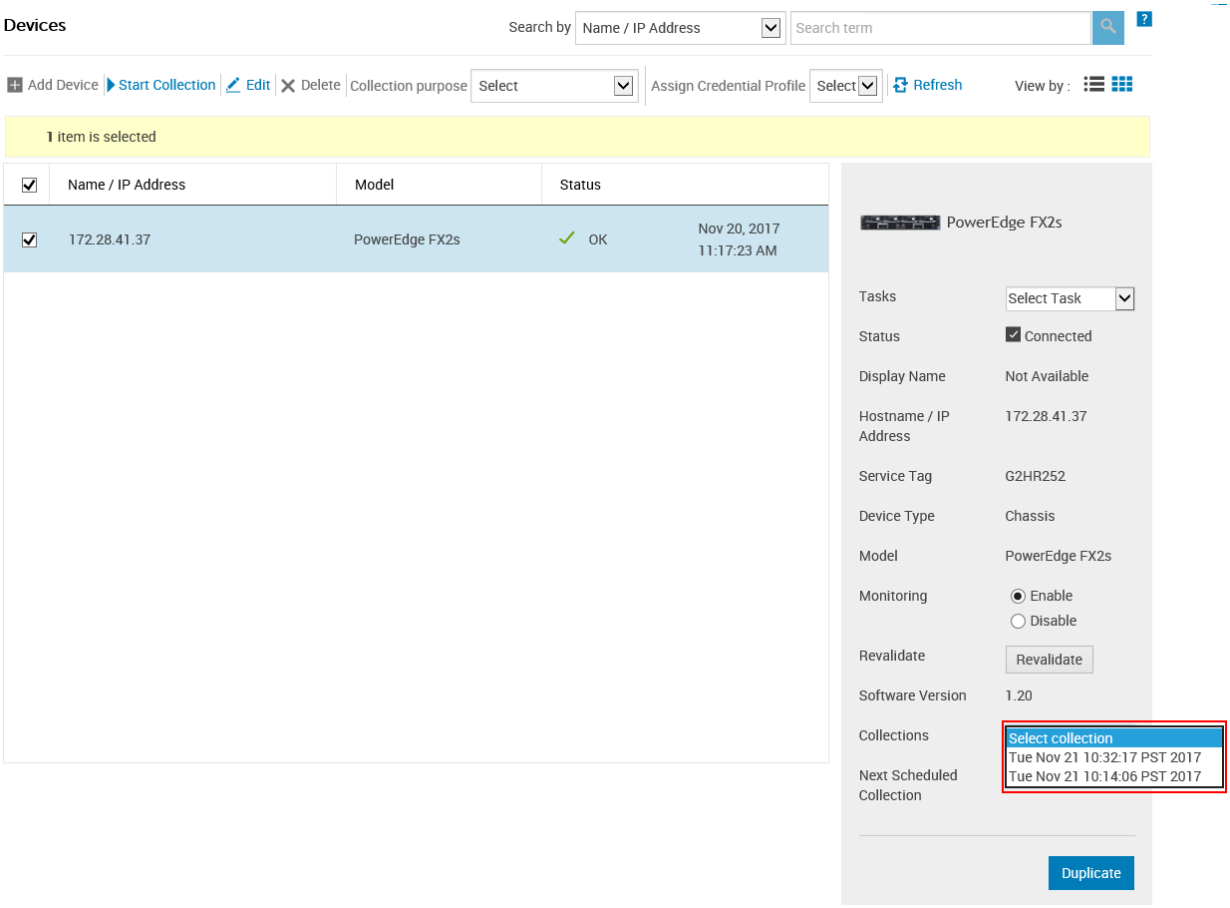

図 34. 収集の選択

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。

コレクションページからコレクションを表示

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_ddThh_ss_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。

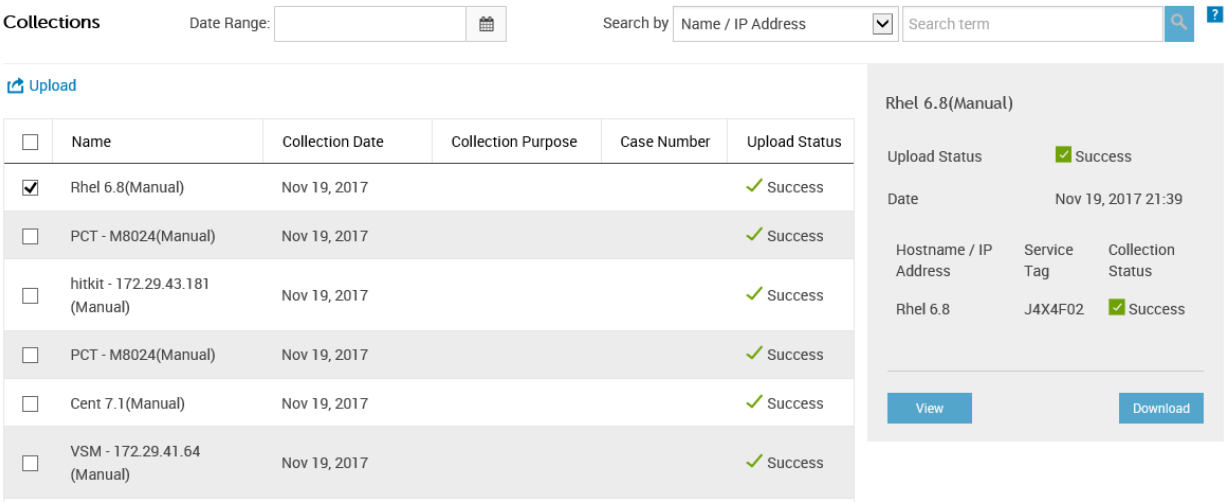

図 35. 収集の表示 オプション

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. **表示**（サーバ収集の場合）または **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コレクションを細かく設定する

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。**Configuration Viewer（設定ビューア）** にタブ形式で情報が表示されます。収集されたシステム情報は、**設定ビューアを** でさまざまなカテゴリとサブカテゴリに分けられて表示されます。

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

Configuration Viewer（設定ビューア） は、次で構成されます。

- 上部ペイン - コレクション データのさまざまなカテゴリとサブ カテゴリがメニュー形式で表示されます。メニューの上にマウスポインタを移動して、サブ項目を表示することができます。**すべて展開** または **すべて折りたたむ** をクリックしてすべてのカテゴリを素早く展開したり、折りたたんだりすることができます。加えて、上部ペインには **Contacts(担当者)** タブと **Section Status (セクションステータス)** タブも表示されます。
  - **担当者** - ケースの詳細、SupportAssist Enterprise の登録時に入力したお客様情報、コレクションの詳細、アプリケーション情報を表示します。**担当者**タブはデフォルトのタブです。
  - **セクション ステータス** - コレクションのセクション レベル情報の概要を表示します。このタブには、コレクションの各セクションのステータスと説明が表示されます。**セクション ステータス**に表示されるアイテムの数は、デバイスの構成に応じて異なります。**Section Status (セクションステータス)** セクションにはコレクションのカウント数とステータスも表示されます。使用可能なステータスは次のとおりです。
    - **成功**
    - **失敗**
    - **警告**
- 下部ペイン - コレクションの詳細が表示されます。下部ペインには、上部ペインで選択されたカテゴリまたはサブ カテゴリで入手できる情報も表示されます。コレクションの詳細を表示するには、サブ項目のいずれかをクリックします。カテゴリをクリックすると、カテゴリが展開され、そのサブカテゴリが表示されます。下部ペインにはナビゲーショントレイルも含まれています。クリックすると、現在のトレイルを逆方向に移動できます。

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
- **ソフトウェア** — コレクションにソフトウェアからのシステム情報が含まれている場合
- **仮想マシン** — コレクションに仮想マシンからのシステム情報が含まれている場合

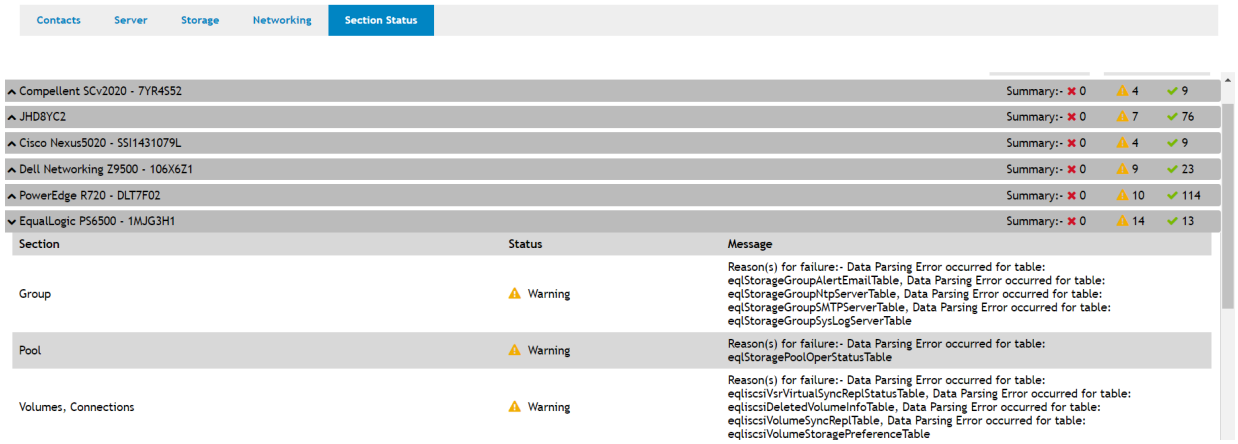

図 36. デバイス設定ビューア

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。

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。

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。

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、組み込みサーバ管理 (ESM) ログ、SMART ログ、イベントログが含まれます。**体系化ログ** カテゴリをクリックすると、設定ビューアに使用可能な体系化ログのリストが表示されます。リストにある構造化ログのいずれかをクリックして、新しいウェブブラウザウィンドウにログの詳細を表示できます。
非構造化ログ	リモートアクセスコントローラ (RAC) ログ、Windows イベントログなど、システムファイルのスナップショットが含まれます。**非体系化ログ** カテゴリをクリックすると、設定ビューアに使用可能な非体系化ログのリストが表示されます。 **メモ: 非体系化ログは設定ビューア内に表示することはできません。非体系化ログを保存し、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包括的なリストについては、https://www.dell.com/serviceabilitytools で『*SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.50 報告可能なアイテム*』(SupportAssist Enterprise Version 2.0.21 Reportable Items) 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、Dell EMC 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 23. 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	✓	✗	✓
Enclosure	✓	✗	✓
アレイディスク	✓	✗	✓
イントルージョンスイッチ	✓	✗	✓

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。	
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	✔	✘	✔
Ipv6 の詳細	✔	✘	✘
ユーザー設定	✔	✘	✔
ユーザー情報	✔	✘	✔
iDRAC ユーザー権限	✔	✘	✔

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。	
DRAC ユーザー特権	✔	✘	✘
シリアルポート設定	✔	✘	✔
NIC 設定	✔	✘	✔
コンポーネントの詳細	✔	✘	✔
コントローラの TTY ログ	✔	✘	✔
オペレーティングシステム	✔	✔	✘

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

複数のデバイスのコレクションをダウンロードし表示

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。

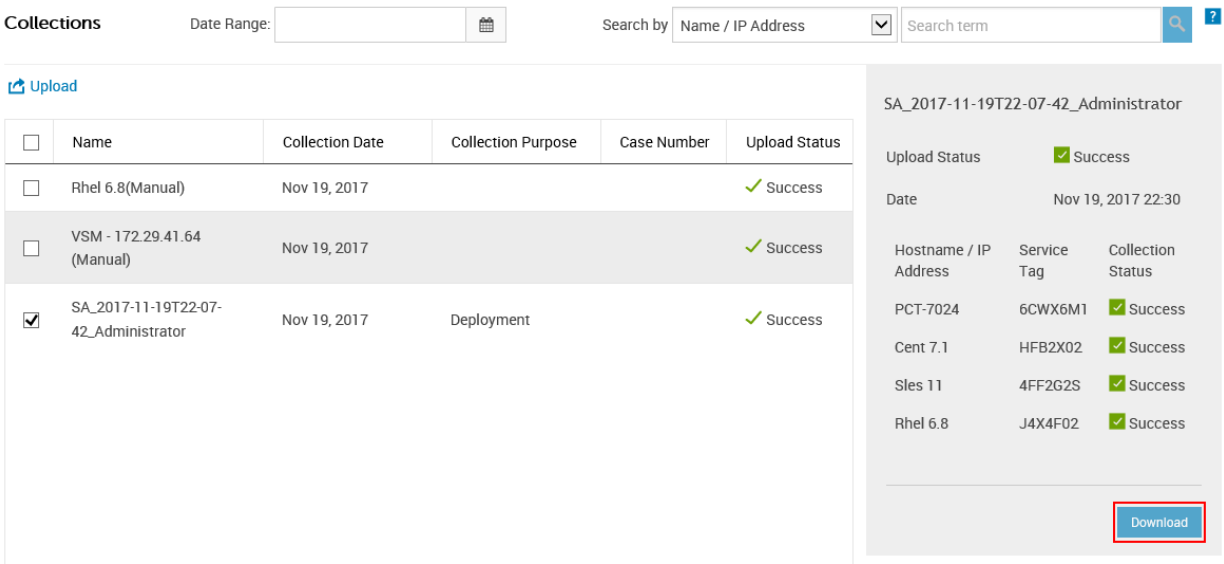

図 37. 収集のダウンロード オプション

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。

分析コレクションの概要

デフォルトで、SupportAssist Enterprise は分析のために、毎週午前 1 時に自動的に iDRAC からストレージ情報と SMART ログを収集します。収集された属性のリストについては、https://www.dell.com/serviceabilitytools で入手可能な『*SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.50 報告可能アイテム*』を参照してください。

SupportAssist Enterprise は、次の場合にのみ iDRAC から分析情報を収集します。

- SupportAssist Enterprise を登録している。
- iDRAC のバージョンが 9 以降である。
- iDRAC にインストールされているファームウェアのバージョンが 4.00.00.00 以降である。
- SMART 対応ドライブがインストールされている。
- アクティブな Datacenter ライセンスが使用可能である。

過去 90 日間に実行されたコレクションは、「**分析コレクション**」ページに表示されます。90 日後、コレクションは自動的に削除されます。

分析コレクションのダウンロード

前提条件

- SupportAssist Enterprise を登録している必要があります。
- 「**プリファランス**」ページで、分析コレクションを有効化している必要があります。「分析コレクションの有効化または無効化」を参照してください。

このタスクについて

「**分析コレクション**」ページでは、過去 90 日間の特定の日にすべての iDRAC から実行された統合コレクションが表示されます。過去 90 日間に正常に実行されたコレクションをダウンロードすることができます。90 日後、コレクションは自動的に削除されます。

手順

1. **コレクション** > **分析コレクションを表示**に移動します。
   「**分析コレクション**」ページが表示されます。
2. **ファイルのダウンロード**列で、必要なリンクをクリックします。

タスクの結果

コレクションは ZIP ファイルとしてローカル システムにダウンロードされます。

15

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、およびケース作成時にも、デバイスからシステム情報を自動的に収集します。必要に応じて、いつでもシステム情報の収集と Dell EMC 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バックエンド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 にある『*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。

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コレクションを開始
- コレクションをアップロード
- 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、Dell EMC に送信できます。SupportAssist Enterprise を使用してシステム情報を収集し、リモートデバイスから Dell EMC に送信するには、SupportAssist Enterprise に各リモート 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 がインストールされていない場合にのみ実行してください。SupportAssist Enterprise がインストール済である場合、「単一デバイスからのシステム情報の収集を開始する」に示す手順に従ってシステム情報の収集を手動で開始し、Dell EMC にアップロードします。

手順

1. SupportAssist Enterprise をインストールします。「SupportAssist Enterprise をインストール」を参照してください。
2. （オプション）SupportAssist Enterprise の登録「SupportAssist Enterprise を登録」を参照してください。
   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できるようになりました。
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されたシステム情報は、OMSA を実行していないサーバから収集されたデータにはない、追加的なトラブルシューティング情報が含まれます。したがって Dell EMC 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。

   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できるようになりました。

単一デバイスから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に SupportAssist Enterprise をセットアップ」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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」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 Dell EMC 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。

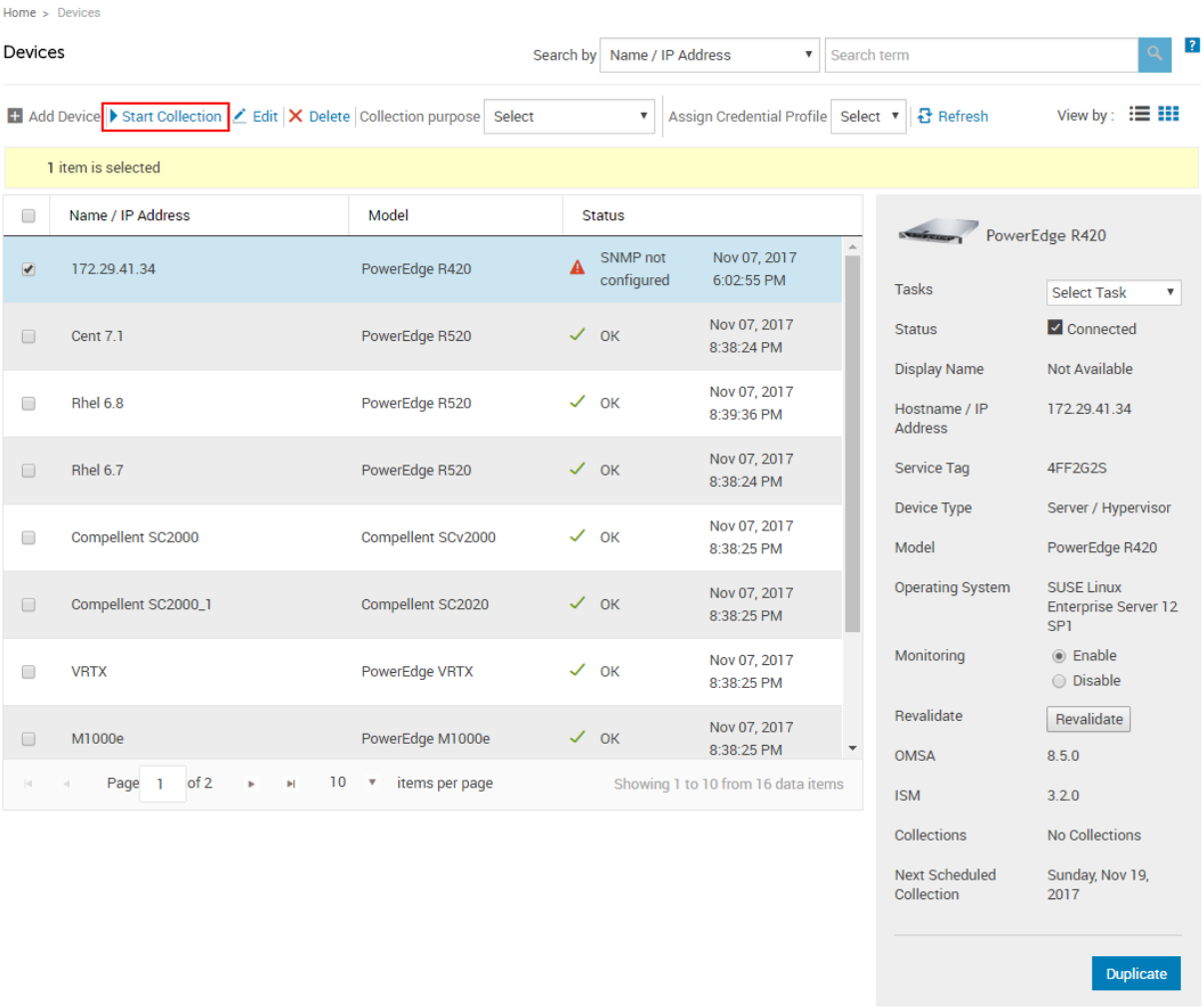

図 38. 単一のデバイスから収集を開始する

3. **収集の開始** をクリックします。

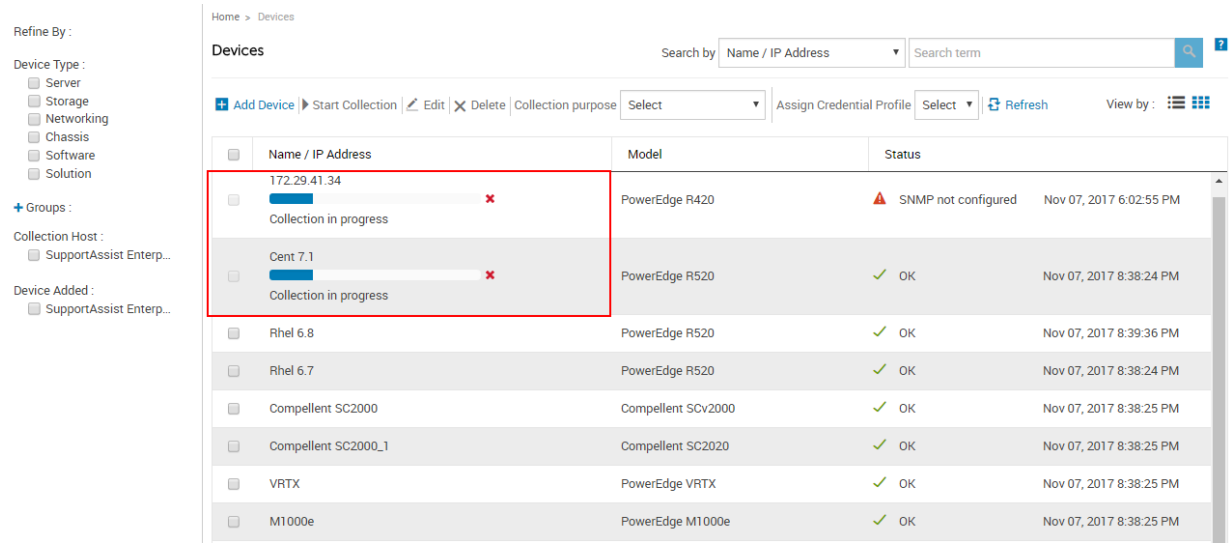

図 39. コレクションステータス

[**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 Dell EMC へのアップロードのステータスを示すプログレス バーとメッセージが表示されます。

メモ: システム情報の収集をキャンセルする場合は、プログレス バーの隣に表示されている、 アイコンをクリックします。

メモ: 収集が完了するまで、デバイスの選択に使用するチェックボックスは無効になります。したがって、収集が完了するまで、デバイスで他のタスクを開始することはできません。

メモ: 登録が完了していない場合、コレクションは Dell EMC へ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コレクションを開始

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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。

このタスクについて

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

メモ: 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。

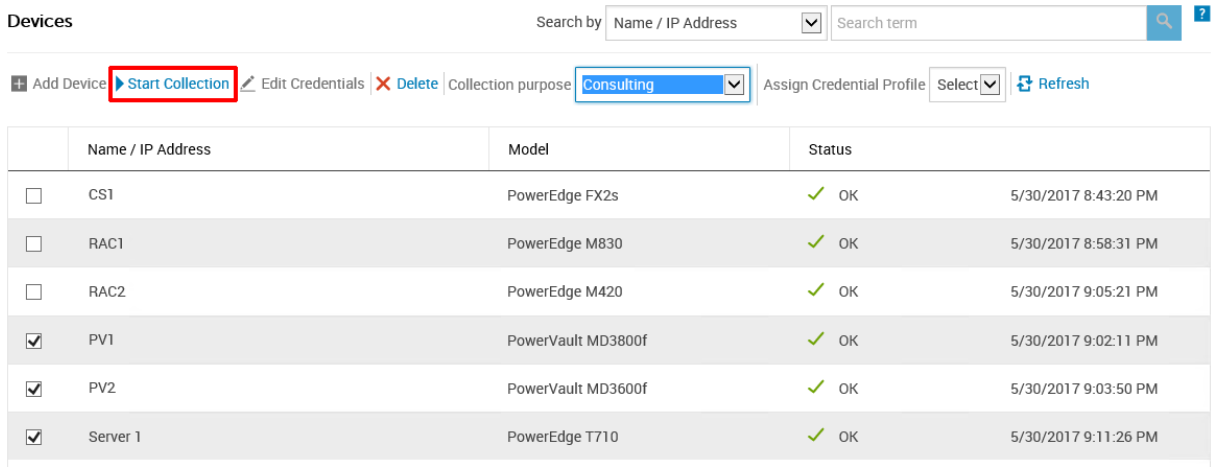

図 40. 複数のデバイス収集の開始

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 により収集バンドルを Dell EMC にアップロードする場合は、**収集のアップロード**オプションが選択されていることを確認します。

   メモ: コレクションのアップロードオプションをクリアすると、コレクション バンドルは保存されますが、Dell EMC 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。

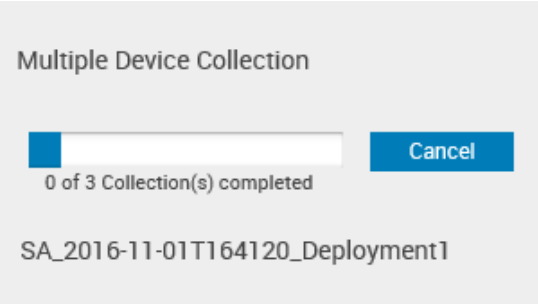

図 41. 複数のデバイス収集 ペイン

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、「複数のデバイスコレクションをダウンロードして表示」を参照してください。

メモ: 複数のデバイス収集をキャンセルするには、複数のデバイス収集 ペインで キャンセル をクリックします。

メモ: 複数のデバイス収集が完了するまで、デバイスの選択に使用するチェックボックスは無効になります。したがって、複数のデバイス収集が完了するまで、デバイスで他のタスクを開始することはできません。

メモ: 登録が完了していない場合、コレクションは Dell EMC へ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。

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。

コレクションをアップロード

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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。

このタスクについて

[**コレクション**] 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、コレクションを Dell EMC 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 Dell EMC 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 Dell EMC にアップロードする場合。

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。

   メモ: 選択した収集の合計サイズは 5 GB 未満にする必要があります。

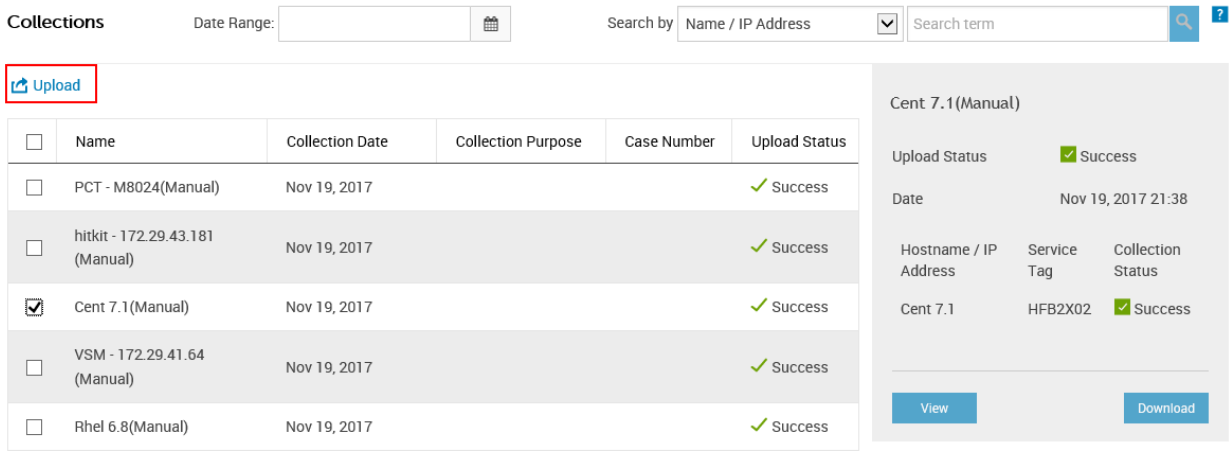

図 42. 収集のアップロード オプション

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、Dell EMC 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、収集を手動で Dell EMC に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コレクションを開始する」を参照してください。
2. SupportAssist Enterprise が収集を実行した場合

- ストレージ、ネットワーク、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。
- 他のデバイスコレクションの場合、オペレーティングシステムに応じて、次の場所にある.zip ファイルにアクセスできます。
  - Windows - <SupportAssist Enterprise がインストールされているドライブ>:\Program Files\Dell\SupportAssist\reports
  - Linux — /opt/dell/supportassist/scripts/reports
- 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。オペレーティングシステムによっては、次の場所で収集 .zip ファイルにアクセスできます
  - Windows - <リモートシステムのシステムドライブ>:\Program Files\Dell\SupportAssist\reports
  - Linux — /opt/dell/supportassist/scripts/reports

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. 会社名、連絡先名、サービス リクエスト番号、メールアドレス、Dell EMC 担当者のメール、および住所を適切なフィールドに入力します。

   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。

16

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を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を有効化または無効化」を参照してください。
- **デバイスレベルの手動メンテナンスモード** — デバイスに計画されたメンテナンスアクティビティがあり、SupportAssist Enterprise にサポートケースを自動作成させないようにするために、そのデバイスをメンテナンスモードにすることができます。メンテナンスモードに設定されている間、デバイスはメンテナンスモードアイコン を **デバイス** ページに表示します。メンテナンスアクティビティの完了後、デバイスをメンテナンスモードから解除して、SupportAssist Enterprise がデバイスからのアラートの通常処理を再開できるようにします。デバイスレベルのメンテナンスモードを有効にする手順については、「デバイスレベルのメンテナンスモードを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から無効化しても、デバイスは手動メンテナンスモードを引き続き維持します。
- デバイスが自動メンテナンスモードに設定されている場合、グローバルレベルのメンテナンスモードを有効にしてから無効化しても、デバイスは 30 分間自動メンテナンスモードを引き続き維持します。

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 ユーザーグループ」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。

手順

1. **設定** をポイントして、**プリファランス** をクリックします。
   プリファランス ページが表示されます。
2. **メンテナンスモード**で、**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。

関連資料

プリファランス

デバイスレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化

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」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。

このタスクについて

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。

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。

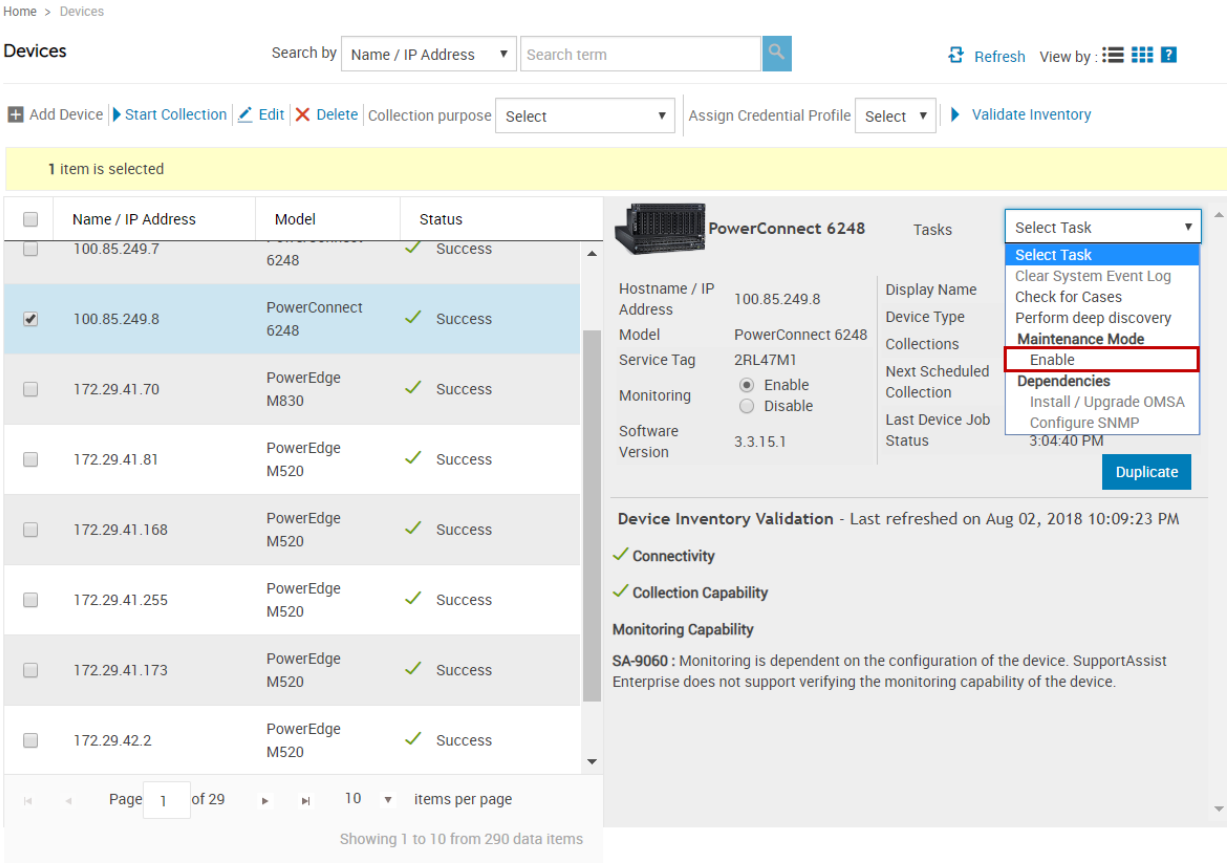

図 43. メンテナンスモードのオプション

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。

17

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 24. 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 グループ	ユーザー グループ

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

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

トピック：

- SupportAssist Enterprise の機能とユーザー権限
- ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与
- SupportAssist Enterprise ユーザー グループにユーザーを追加 - Windows
- SupportAssist Enterprise ユーザー グループにユーザーを追加 - 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 25. 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	✔	✔
収集 ページの表示	✔	✔

SupportAssist Enterprise の機能	昇格された権限または管理者権限を持つ SupportAssistAdmins およびユーザー	基本の権限を持つ SupportAssistUsers およびユーザー
収集されたシステム情報の表示	✓	✓
ネットワーク接続テストの実行	✓	✓
ケース作成のテストを実行	✓	✓
ケース管理アクションの実行	✓	✗
デバイスグループの作成、管理、編集、または削除	✓	✗
SupportAssist Enterprise の登録の完了	✓	✗
デバイスの追加	✓	✗
詳細な検出を実行	✓	✗
デバイス検出ルールの作成	✓	✗
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	✓	✗

ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与

このタスクについて

昇格された権限または管理者権限をユーザーに付与するには、SupportAssist Enterprise がインストールされているシステム上の特定のユーザーグループに権限を追加します。昇格された権限または管理者権限を付与するために、ユーザーを追加する必要がある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 にインストールされている場合、次のいずれかの方法によって、昇格された権限または管理者権限を付与できます。
  - **SupportAssistAdmins** ユーザーグループにユーザーを追加する。「SupportAssist Enterprise ユーザーグループにユーザーを追加 (Windows)」を参照してください。
  - Windows の**管理者** ユーザーグループにユーザーを追加する。
- SupportAssist Enterprise が Linux にインストールされている場合、次のいずれかに方法よって、昇格された権限または管理者権限を付与できます。
  - **SupportAssistAdmins** ユーザーグループにユーザーを追加する。「SupportAssist Enterprise ユーザーグループにユーザーを追加 (Linux)」を参照してください。
  - Linux **root** グループにユーザーを追加する。

SupportAssist Enterprise ユーザー グループにユーザーを追加 - Windows

前提条件

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

手順

1. コマンドプロンプトウィンドウを開きます。
2. SupportAssist Enterprise ユーザーグループに既存のユーザーアカウントを追加するには、次の構文を使用します。`net localgroup SupportAssist_Enterprise_user_group_name user_name`
   例：
   - 既存のユーザーアカウント (ユーザー 1 など) を **SupportAssistAdmins** ユーザーグループに追加するには、`net localgroup SupportAssistAdmins User1` と入力し、Enter を押します。
   - 既存のユーザーアカウント (ユーザー 2 など) を **SupportAssistUsers** ユーザーグループに追加するには、`net localgroup SupportAssistUsers User2` と入力し、Enter を押します。

SupportAssist Enterprise ユーザー グループにユーザーを追加 - Linux

前提条件

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

手順

1. ターミナルウィンドウを開きます。
2. 新しいユーザーアカウントを作成し、そのアカウントを SupportAssist Enterprise ユーザーグループに追加するには、次の構文を使用します。
   `useradd -G SupportAssist_Enterprise_user_group_name User_name`

   例：
   - 新しいユーザーアカウント (ユーザー 1 など) を作成し、**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（ユーザー 2 など）を作成し、**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`

   例：

   - 既存のユーザーアカウント（ユーザー 1 など）を **SupportAssistAdmins** ユーザーグループに追加するには、`usermod -G SupportAssistAdmins User1` と入力し、Enter を押します。
   - 既存のユーザーアカウント（ユーザー 2 など）を **SupportAssistUsers** ユーザーグループに追加するには、`usermod -G SupportAssistUsers User2` と入力し、Enter を押します。

18

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 EMC サーバーの SNMP 設定を自動で設定することができます。Dell EMC のシャーシおよびネットワーク デバイスについては、SNMP を手動で設定する必要があります。

PowerEdge VRTX、PowerEdge FX2、および PowerEdge M1000E のシャーシのアラート送信先を設定する方法については、「www.dell.com/cmcmanuals」を参照してください。PowerEdge MX7000 のシャーシのアラート送信先を設定する方法については、「www.dell.com/openmanagemanuals」を参照して **Dell OpenManage Enterprise** をクリックします。

トピック：

- サーバのアラート送信先を手動設定
- Web インターフェイスを使用した iDRAC のアラート送信先を手動設定
- ネットワーク デバイスのアラート送信先を手動設定

サーバのアラート送信先を手動設定

デフォルトでは、サーバを追加するとき、サーバのアラート送信先を自動設定することを SupportAssist Enterprise に許可できます。自動 SNMP 設定に失敗した場合、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を実行する — SupportAssist Enterprise インストールフォルダには 2 つのスクリプトファイル（Microsoft Windows 用と Linux 用）が含まれており、これを使用してサーバのアラート送信先を設定できます。
- 手動で SNMP を設定する - SNMP トラップサービスにアクセスすることで設定できます。

メモ: SupportAssist Enterprise の SNMP を設定 オプションを使用することで、アラート送信先の自動設定をいつでも再試行できます。SNMP を設定 オプションの使用に関する詳細は、「SupportAssist Enterprise を使用し SNMP を設定」を参照してください。

関連タスク

Windows を実行するサーバ上で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 を実行するサーバのアラート送信先の手動設定
Linux を実行するサーバ上で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 を実行するサーバーのアラート送信先の手動設定

Windows を実行するサーバ上で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

前提条件

- Microsoft Windows PowerShell バージョン 1.0 以降がデバイスにインストールされている。

  メモ: スクリプトファイルは Windows PowerShell でのみサポートされます。Windows PowerShell（x86）、Windows PowerShell ISE、または Windows PowerShell Ise（x86）ではサポートされません。
- 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 サービスをインストールするようにしてください。その他すべてのサポート対象オペレーティング システムでは、SNMP サービスがインストールされていない場合、スクリプト ファイルが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。

- 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
- Windows Server 2019 Essentials、および Datacenter
- Windows 2008 Small Business Server
- Windows 2011 Small Business Server
- Windows Server Core 2012
- Windows Server Core 2012 R2
- Windows Server Core 2016
- Windows Server Core 2019

手順

1. SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバで、`<SupportAssist Enterprise がインストールされているドライブ>:\Program Files\Dell\SupportAssist\scripts` フォルダに移動します。
2. フォルダにあるスクリプトファイル (`WindowsSNMPConfig.ps1`) をコピーし、それをデバイス上の目的の場所 (`C:\temp` など) に貼り付けます。
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 では、**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 では、**開始** をクリックし、`PowerShell` と入力し、**Windows PowerShell** を右クリックし、**管理者として実行** をクリックします。
4. PowerShell 実行ポリシーをデバイスに適切なものに設定します。たとえば、コマンド `Set-ExecutionPolicy RemoteSigned` や `Set-ExecutionPolicy AllSigned` を使用します。
5. 次の構文を使用して、デバイスで次のスクリプト ファイルを実行します。`<script file path> -hosts <IP address of server where SupportAssist Enterprise is installed>`たとえば、`./WindowsSNMPConfig.ps1 -hosts 10.55.101.20` となります。
6. 信頼できる発行者として Verisign がデバイスに含まれていない場合、信頼できない発行者からのソフトウェアを実行するかどうかを確認するプロンプトが表示されます。<R> 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を手動設定

Windows を実行するサーバのアラート送信先の手動設定

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で、`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** を右クリックして、**プロパティ** を選択します。
   SNMP サービスのプロパティ 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** ボックスに、コミュニティ名を入力し、**一覧に追加** 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 サービスの構成 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. **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、**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を手動設定

Linux を実行するサーバ上で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

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 のインストールの情報については、「Net-SNMP のインストール (Linux のみ)」を参照してください。
- デバイス上で、root 権限を持っていることを確認します。

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

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

手順

1. SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバで、`<SupportAssist Enterprise がインストールされているドライブ>:\Program Files\Dell\SupportAssist\scripts` フォルダに移動します。
2. フォルダにあるスクリプトファイル (`LinuxSNMPConfig.sh`) をコピーし、デバイスの目的の場所 (`\root` など) にそれを貼り付けます。
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. 次の構文を使用して、デバイス上のスクリプトファイルを実行します。`sh LinuxSNMPConfig.sh -d <IP address of the server where SupportAssist Enterprise is installed>` 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を手動設定

Linux を実行するサーバーのアラート送信先の手動設定

Linux オペレーティング システム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 (**vi snmpd.conf**) で、**snmpd.conf** を開きます。
4. **snmpd.conf** で **# group context sec.model sec.level prefix read write notif** を検索し、**read**、**write**、**notif** の各フィールドの値が **all** となっていることを確認します。
5. **snmpd.conf** ファイルの末尾、**Further Information** の前に、次のフォーマットでエントリを追加します `Trapsink <IP address of the server where SupportAssist Enterprise is installed> <community string>`。たとえば、`trapsink 10.94.174.190 public` とします。
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を手動設定

Web インターフェイスを使用した iDRAC のアラート送信先を手動設定

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 ウェブ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**
   - **メンテナンスモード**
   - **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) 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。
   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。

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、『*iDRAC ユーザーズ ガイド*』は、www.dell.com/idracmanuals にあります。の「IP アラート送信先の設定」を参照してください。

ネットワーク デバイスのアラート送信先を手動設定

このタスクについて

メモ: ネットワークデバイスのアラート送信先を設定する手順は、ネットワークデバイスのタイプやモデルに応じて異なる場合があります。特定のネットワーク デバイス モデルのアラート設定に関する情報については、ネットワーク デバイス関連ドキュメント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。
   ターミナル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ーの `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たことを確認するには、`show running-config snmp` と入力して Enter を押します。
   デバイスに設定されているアラート送信先の一覧が表示されます。

19

TechDirect での SupportAssist Enterprise アラートの管理

TechDirect は、組織の管理者が SupportAssist Enterprise によって作成されたアラートを管理できるようにする、一元化されたサポート ポータルです。デフォルトでは、SupportAssist Enterprise はサポートケースの作成またはパーツディスパッチの対象となるアラートを自動的に Dell EMC に転送します。TechDirect を使用すると、管理者は、ケースの作成やパーツディスパッチのアラートを確認し、Dell EMC に転送する必要があるかどうかを判断するルールを設定できます。

トピック：

- SupportAssist Enterprise アラートを受信するために TechDirect を設定
- TechDirect でアラートルールを設定
- TechDirect で SupportAssist Enterprise アラートを表示
- SupportAssist アラート
- SupportAssist アラート処置

SupportAssist Enterprise アラートを受信するために TechDirect を設定

前提条件

SupportAssist Enterprise をインストールするサーバは、インターネットに接続できる必要があります。

このタスクについて

SupportAssist Enterprise からアラートを受信するように TechDirect を設定すると、アラートを表示および管理できます。

手順

1. TechDirect.com にアクセスします。
   TechDirect のホームページが表示されます。
2. **登録** をクリックし、**登録** ページに次の情報を入力します。
   a) **連絡先情報** セクションで、姓、名、電子メールアドレス、会社名を入力し、国を選択します。
   b) **アカウント情報** セクションで、使用言語とタイムゾーンを選択します。
   c) [**TechDirect の利用規約**] セクションで、TechDirect ポータル アクセスとサイトの利用規約を読み、**はい、TechDirect の利用規約に同意します**を選択します。
   d) **セキュリティチェック** セクションに、表示されているテキストを入力します。
3. **送信** をクリックします。
   [**登録完了**] ページが表示され、パスワードをリセットするためのリンクを含む電子メール通知が送信されます。パスワードをリセットした後、TechDirect に再度ログインしてください。
4. **サービス** メニューの **SupportAssist** をクリックします。
   SupportAssist ページが表示されます。
5. SupportAssist 利用規約 を読み、**私は利用規約を読み、理解します。また利用規約に同意します** を選択します。
6. 複数のアカウントがある場合は、**アカウントを選択** リストからアカウントを選択します。
7. **デバイスの管理** ガジェットで、**管理** をクリックします。
   デバイスの管理 ページが表示されます。

タスクの結果

TechDirect は SupportAssist Enterprise からのアラートを受信するように設定されています。

TechDirect でアラートルールを設定

このタスクについて

組織の管理者はルールを設定して、SupportAssist によって作成されたアラートを TechDirect ポータルで処理する方法を決定できます。たとえば、すべてのアラートを自動的にテクニカル サポートへ転送するか、SupportAssist アラート キューにアラートを入れてサポート チームが確認し、Dell EMC への転送の要否を判断するかを選択できます。

手順

1. TechDirect.com にアクセスします。
   TechDirect のホームページが表示されます。
2. **サインイン**をクリックして、TechDirect のユーザー名とパスワードを入力します。
   TechDirect **ダッシュボード** が表示されます。
3. **サービス** メニューの **SupportAssist** をクリックします。
   SupportAssist ページが表示されます。
4. **ルールの設定** ガジェットで、**設定** をクリックします。
   SupportAssist のアラート ルールの設定 ページが表示されます。
5. **非アクティブ通知アラート期間** フィールドに、必要な期間を入力します。
6. **自動応答テクニカルサポートケースをリクエストしますか？** オプションで、次のいずれかを選択します。
   - すべてのテクニカル サポート アラートを Dell EMC に直接転送する場合は、**はい**を選択します。
   - すべてのテクニカル サポート アラートを会社の SupportAssist Enterprise アラート キューに送信して、サポート チームのレビューでアラートの Dell EMC への転送の要否を判断する場合は、**いいえ**を選択します。
7. **すべてのディスパッチアラートをデルに自動転送しますか？** オプションで、次のいずれかを選択します。
   - すべてのパーツ ディスパッチ アラートを Dell EMC に直接転送する場合は、**はい**を選択します。
   - すべてのパーツ ディスパッチ アラートを会社の SupportAssist Enterprise アラート キューに送信し、サポート チームのレビューによって Dell EMC への転送の要否を判断する場合は、**いいえ**を選択します。

   すべてのパーツ ディスパッチ アラートを Dell EMC に転送することにした場合は、**グループ管理**セクションが表示されます。
8. **グループルールの追加** をクリックします。
   グループルールは、ディスパッチされたパーツを送付するアドレスを識別するために使用されます。パーツディスパッチの SupportAssist Enterprise アラートが Dell EMC に転送されるたびに、アラートのアドレスとグループルールで定義されたアドレスが比較されます。一致した場合、そのグループルールに関連付けられたアドレス情報を使用して、ディスパッチされたパーツを送付するアドレスを特定します。
9. **グループ ルールの追加** ページで、次のオプションのいずれかを選択します。
   - **国別** - ある国からのすべての自動ディスパッチを特定のアドレスへルーティングする場合は、このオプションを選択します。
   - **都道府県別** - ある都道府県からのすべての自動ディスパッチを特定のアドレスへルーティングする場合は、このオプションを選択します。
   - **市町村別** - ある市町村からのすべての自動ディスパッチを特定のアドレスへルーティングする場合は、このオプションを選択します。
   - **郵便番号別** - 郵便番号を使用してすべての自動ディスパッチを特定のアドレスにルーティングする場合は、このオプションを選択します。
10. 手順 8 で選択したオプションに基づいて必要な詳細を入力し、**ルールを保存** をクリックします。
11. **アラートルールを保存** をクリックします。

TechDirect で SupportAssist Enterprise アラートを表示

このタスクについて

アラートを受信するように TechDirect をセットアップした後、TechDirect で SupportAssist Enterprise アラートを表示できます。

手順

1. TechDirect.com にアクセスします。
   TechDirect のホームページが表示されます。

2. **サインイン**をクリックして、TechDirect のユーザー名とパスワードを入力します。
   TechDirect **ダッシュボード** が表示されます。
3. **サービス** メニューの **SupportAssist** をクリックします。
   SupportAssist ページが表示されます。
4. **SupportAssist アラートの管理** タイルで、**管理** をクリックします。
   SupportAssist **アラート** ページが表示されます。

SupportAssist アラート

SupportAssist Enterprise によって生成されたアラートの詳細は、TechDirect ポータルで表示することができます。次の表には、**SupportAssist アラート** ページに表示される詳細が説明されています。

表 26. アラートの詳細

名前	説明
サービスタグ	不具合を報告したシステムの固有識別子を表示します。
アラート番号	テクニカルサービスとの通信において参照することができる、アラートに割り当てられた固有サポートリクエスト番号を表示します。
アラートタイプ	アラートのタイプを表示します。 · **テクニカルサポート** · **ディスパッチ**
メモ	調査のための検知された問題とエラー情報についての詳細を表示します。
作成タイムスタンプ	TechDirect でアラートが生成された日付と時刻を表示します。
最終アクティビティ時刻	お客様のシステム管理者または技術者ユーザーが行った最後の処置の日付と時刻を表示します。
ステータス	アラートのステータスが表示されます。 · **未割り当て** — 所有権を持つカスタマー技術者ユーザーはいません · **割り当て済み** — カスタマー技術者ユーザーが所有権を持っています · **送信の失敗** — Dell EMC に転送する試みに失敗しました
処置	クリックして、アラートに対して実行可能な処置を表示します。 技術者ユーザーは、次の操作を実行できます。 · アラートの所有権を取得する · アラートの詳細をアップデートする · アラートを終了する · Dell EMC にアラートを転送する 管理者は、**技術者** の役割を持つユーザーに使用可能なすべてのアクションを実行できます。管理者は技術者ユーザーのいずれかにアラートを割り当てることができます。
所有者	現在アラートを所有している技術者ユーザーを表示します。 **メモ: 所有者 フィールドは、デフォルトのビューに表示されません。この 所有者 フィールドは、列プリファランス リンクから選択することができます。**

SupportAssist アラート処置

SupportAssist によって作成されたアラートは、TechDirect ポータルで対応することができます。次の表は、SupportAssist によって作成されたアラートに対して実行可能な処置について説明します。

表 27. アラート処置

TechDirect アカウントタイプ	実行可能な処置	説明
管理者ユーザーと技術者ユーザー	**所有権の取得**	TechDirect アカウントの下の各技術者ユーザーは、アクセス時にすべての SupportAssist Enterprise アラートを表示できます。技術者ユーザーはアラートの所有権を取得することができます。技術者ユーザーはアラートを再割り当てすることはできません。アカウントの TechDirect 管理者のみがアラートを再割り当てすることができます。
	アップデート	アラートに関するメモまたは添付ファイルを追加できる **詳細** ページを表示します。
	アラートを閉じる	アラートを終了します。ユーザーと Dell EMC はいずれも、これ以上の処置をアラートに対して行うことはできません。
	デルへ転送	サポートリクエストをテクニカルサポートへ転送します。TechDirect の **テクニカルサポート** または **ディスパッチの概要** ページから進行状況を監視し続けることができます。
管理者	**所有権の割り当て**	技術者ユーザーをアラートの所有者として割り当てます。別の技術者ユーザーに再割り当てすることもできます。

20

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
- SupportAssist Enterprise 用パッチをインストール
- API インターフェイス設定の有効化または無効化
- TechDirect にサインイン
- 詳細な検出
- デバイスの相互関係
- 関連付けビュー
- 接続されたストレージデバイスのハードウェア問題の検知
- OEM デバイスのサポート
- Linux を実行するサーバで Net-SNMP をインストール
- Linux を実行するサーバー上の SupportAssist Enterprise の sudo アクセスを設定
- 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
- PowerEdge サーバー シリーズの特定

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 Dell EMC サーバーを監視できます。

- **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 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」を参照してください。

  メモ: SupportAssist Enterprise は、OMSA なしではエージェントベース方式でのデバイスの監視を行うことができません。

  メモ: OMSA のインストールは、特定のオペレーティングシステムではサポートされていない可能性があります。SupportAssist Enterprise は、エージェントレスの監視方式を使用した場合にのみ、このようなオペレーティングシステムを実行しているデバイスを監視することができます。エージェントベースのモニタリング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 バージョン 2.0.50 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 EMC Remote Access Controller(iDRAC)がデバイスと SupportAssist Enterprise 間のインターフェイ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」を参照してください。

  メモ: エージェントレス監視は、Dell EMC の yx2x 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。

メモ: **iDRAC を、SNMP と IPMI を介してアラートを送信するように設定することができます。ただし、SupportAssist Enterprise は SNMP を介して送信されたアラートのみ受け付けることができます。SupportAssist Enterprise が iDRAC から送信されるアラートを受信するには、iDRAC ウェブコンソールの アラートとリモートシステムのログ設定 セクションで、すべての SNMP トラップ オプションを確実に選択してください。**

エージェントベースの監視の利点

エージェントレス (iDRAC) 方式で Dell EMC の yx2x 世代以降の PowerEdge サーバを監視することもできますが、エージェントベース (OMSA) 方式には次の利点があります。

- OMSA と iDRAC のアラート生成機能は異なります。Dell EMC の yx3x 世代以降の PowerEdge サーバでは、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、Dell EMC 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、x9xx ~ yx1x 世代の PowerEdge サーバ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デバイスを監視する際には、SupportAssist Enterprise ではデバイスに 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が必要となります。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、Delltechcenter.com/OMSA にアクセスしてください。

メモ: **SupportAssist Enterprise の奨励する OMSA バージョンは、PowerEdge サーバの世代とサーバ上で実行されているオペレーティングシステムに応じて異なる場合があります。OMSA の奨励バージョンについての情報については、Dell.com/ServiceabilityTools の『*SupportAssist Enterprise Version 2.0.50 Support Matrix*』(SupportAssist Enterprise バージョン 2.0 サポートマトリックス) を参照してください。**

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

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

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

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

メモ: SupportAssist Enterprise を使用した OMSA の自動インストールは、Citrix XenServer、VMware ESXi、または ESX を実行しているデバイス上ではサポートされません。SupportAssist Enterprise がこれらのデバイス上でハードウェアの不具合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 をインストールまたはアップグレード

SNMP の自動設定のサポート

SupportAssist Enterprise でデバイスを監視できるようにするには、SupportAssist Enterprise がインストールされている場所にアラート（SNMP トラップ）を転送するようデバイスが設定されている必要があります。SNMP を設定することによってデバイスのアラート送信先が設定され、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバにデバイスからアラートが確実に転送されるようになります。SupportAssist Enterprise には、SuppotAssist 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。

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 SupporAssist 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 SNMP を設定

SupportAssist Enterprise 用パッチをインストール

SupportAssist Enterprise で、特定の問題や潜在的なセキュリティの脆弱性に対応するパッチを入手できる場合があります。

SupportAssist Enterprise は毎週月曜日の午後 10 時半（SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバの日付と時刻）に、パッチの有無をチェックします。

パッチがある場合は、**SupportAssist Enterprise のパッチ**（オプションのパッチ）バナーが次のオプションとともに表示されます。

- **今すぐアップデート** - SupportAssist Enterprise に、アップデートのダウンロードおよびインストールをできるようにします。
- **このバージョンをスキップ** - アップデートを省略します。次のバージョンのアップデートが利用可能になるまで、この「アップデート可能」バナーは表示されません。
- **後で通知する** - **アップデート可能**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。
- **詳細情報** - パッチのバージョンおよびパッチのアップデートで入手可能な修正についての詳細が表示されます。

メモ:

- **必須のパッチについては、バナーでこのバージョンをスキップと後で通知するオプションを使用できない場合があります。**
- **パッチをインストールすると、SupportAssist サービスがリスタートすることがあります。パッチのインストール中に操作が実行されていないことを確認してください。ただし、パッチのインストールが完了すると操作は復帰します。**

- パッチをインストールすると、**SupportAssist Enterprise** のバージョン番号がアップデートされます (たとえばバージョン **2.0.0** から **2.0.1**)。
- パッチは、**SupportAssist Enterprise** バージョン **2.0** 以降の登録済と未登録の両方のインストールでサポートされます。
- パッチをインストールした後に個別にアンインストールすることはできません。パッチをアンインストールする場合、**SupportAssist Enterprise** をアンインストールして再インストールする必要があります。

API インターフェイス設定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 ユーザーグループ」および「ユーザーに昇格された権限または管理者権限を付与」を参照してください。

このタスクについて

REST API インターフェイスを有効にすると、お使いのデータ センターのツールおよびアプリケーションと SupportAssist Enterprise をプログラムで統合できるようになります。詳細については、https://www.dell.com/serviceabilitytools で、『*REST API ガイド — SupportAssist Enterprise*』(REST API Guide — SupportAssist Enterprise) を参照してください。

メモ: デバイスの追加やシステム情報の収集など、10 個までの操作を並行して実行できます。操作ステータスと操作 ID のクエリを実行する前に、5 秒の最小遅延があることを確認してください。

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. **API インターフェイス収集データ設定** で、要件に応じて **SupportAssist Enterprise の API インターフェイスの有効化** 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。

TechDirect にサインイン

SupportAssist Enterprise から会社の TechDirect アカウントにサイン インすると、自動化されたパーツ発送を会社の TechDirect アカウントと統合できます。詳細については、「TechDirect アカウントとパーツ発送の統合」を参照してください。

次のいずれかの方法を使用して、TechDirect アカウントにサインインできます。

- SupportAssist Enterprise の登録時
- TechDirect Login (TechDirect ログイン) ページで

SupportAssist Enterprise で TechDirect アカウントにサインインするとき :

1. TechDirect Sign In (TechDirect サインイン) ページが表示されます。
2. 資格情報を入力したら、**Sign In (サインイン)** をクリックします。OTP が表示されます。
3. OTP を入力して、**Submit (送信)** をクリックします。

メモ:

- **SupportAssist Enterprise で TechDirect アカウントにサインインすると、同じ TechDirect アカウントで Dell EMC ポータルに自動的にサインインします。これは、同じ Web ブラウザーの他のウィンドウまたはタブで開くことができます。**
- **その Web ブラウザですでに Dell EMC ポータルにサインイン済みであるときに、SupportAssist Enterprise で TechDirect にサインインしようとすると、サインインしたアカウントに関連する OTP が表示されます。同じアカウントへのサインインを続行するには、OTP を入力して送信をクリックします。別のアカウントを使用してサインインする場合、Dell EMC ポータルからサインアウトしてから、再度サインインを試みます。**

関連資料

TechDirect へのログイン

詳細な検出

詳細な検出機能により、プライマリデバイスに関連付けられているその他のデバイスを検出し、追加することができます。詳細な検出を実行するには、検出タスクの資格情報プロファイルを割り当てる必要があります。プライマリデバイスの検出中またはプライマリデバイスが検出された後に詳細な検出を実行する選択できます。

メモ: 詳細な検出では、全体の検出プロセスの時間が増加する可能性があります。

次の表には、プライマリデバイスと詳細検出によって検出されたその関連デバイスがリストされています。

表 28. プライマリデバイスと詳細検出によって検出されたその関連デバイス

プライマリデバイス	詳細検出によって検出された関連デバイス
Windows を実行しているサーバ	• vCenter • SCVMM • SAN HQ
シャーシ	iDRAC*
	Networking スイッチ
Storage PS Series グループ	• Storage PS Series メンバー • Storage PS Series FluidFS
Storage MD Series エンクロージャ	JBOD
ネットワーク - 管理スイッチ	メンバースイッチ
ウェブスケール統合型アプライアンス	• コントローラ VM • ノード (iDRAC / ESX)

* シャーシの詳細な検出では、iDRAC (モジュラーサーバ) の検出は、iDRAC 7 以降でのみサポートされます。

メモ: シャーシの詳細な検出では、シャーシに関連するネットワークデバイスも検出されます。ただし、システム情報を収集できるのは、SupportAssist Enterprise でサポートされるネットワークデバイスからのみです。サポート対象のネットワーキング デバイス リストについては、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。

関連タスク

サーバまたはハイパーバイザーの追加
シャーシを追加
ネットワークデバイスの追加
ソリューションの追加
詳細な検出を実行
関連付けビュー

デバイスの相互関係

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 でサーバーを追加 (検出) できます。このような場合、**[デバイス]**ページには、同じデバイスに対して 2 つの異なる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 の両方を介してデバイスからアラートを受信します。ただし、運用上の目的で、SupportAssist Enterprise は、オペレーティング システムの IP アドレス iDRAC とデバイスの IP アドレスを相互に関連づけ、デバイスを 1 つのデバイスと見なします。デバイスが関連づけられている場合、予想される動作は次のとおりです。

- 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は関連づけられ、デバイスのサービスタグに対してサポート ケースが作成されます。
- システム情報が収集されると、両方のリストの**[デバイス]**ページに同じステータスが表示されます。
- 手動で開始された収集のシステム情報の場合 - システム情報は、**[デバイス]**ページの選択したデバイス リストを介して収集されます。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、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、システム情報は iDRAC を介して収集されます。

- 定期収集およびケース作成の場合 - システム情報は通常、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、システム情報は iDRAC を介して収集されます。

関連付けビュー

デバイス ページでは、デバイスリストを表示する次の 2 つのビュータイプをサポートします。

- デフォルトのビュー - リストとして使用可能なすべてのデバイスを表示
- 関連付けビュー - その関連付けに基づいてグループとして使用可能なすべてのデバイスを表示。このビューでは、プライマリデバイスとそれにグループとして関連するデバイスを表示できます

次の表では、関連付けビューでデバイスをグループ化する方法をリストします。

表 29. 関連付けビューでのデバイスのグループ化

プライマリデバイス	関連するデバイス
サーバ	• iDRAC • vCenter • SCVMM • SAN HQ
シャーシ	• iDRAC* • Networking スイッチ
Storage PS Series グループ	• Storage PS Series メンバー • Storage PS Series FluidFS
Storage MD Series エンクロージャ	JBOD
ネットワーク - 管理スイッチ	メンバースイッチ
ウェブスケール統合型アプライアンス	• コントローラ VM • iDRAC

* iDRAC7 以降のみがシャーシ ノードの下に表示されます。

メモ: 関連ビューに表示される次のデバイスでは、システム情報の収集を開始できません。

- **JBOD**
- **Storage PS Series メンバー**
- **スタックスイッチ**
- **IP アドレス 0.0.0.0 で SupportAssist Enterprise のリストにあるデバイス**

関連概念

詳細な検出

接続されたストレージデバイスのハードウェア問題の検知

SupportAssist Enterprise は、PowerEdge サーバーの監視に加えて、サーバーに接続された Storage MD Series アレイから受信した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、サーバーにインストールされた OpenManage Storage Services(OMSS) アプリケーションを介して行われます。SupportAssist Enterprise でサーバへの OMSA の自動インストールを許可すると、デフォルトで OMSS もインストールされます。OMSA を手動でダウンロードしてサーバにインストールする場合は、OMSS もインストールしてください。そうしないと、SupportAssist Enterprise は接続されたストレージ デバイスで発生する可能性のあるハードウェア問題を検知できません。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 は関連するサーバのサポートケースを自動的に作成します。

OEM デバイスのサポート

Dell EMC OEM 対応デバイス (再ブランド化またはノンブランド化された Dell EMC 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、再ブランド化された名前で分類されます。アラート処理やケースの自動作成 (サポート インシデント時に ProSupport Plus、ProSupport Flex for Data Center、ProSupport One for Data Cente サービスのいずれかとしてサポート レベルが検証された場合) といった Dell EMC の標準デバイスで利用できるすべての機能は、OEM 対応デバイスで利用できます。OEM デバイスによっては、SupportAssist Enterprise ユーザー インターフェイスで、モデル名が空白になっている場合があります。

ケースの自動作成は Dell EMC エンタープライズ テクニカル サポートを通じてサポートされており、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利用できません。

カスタムソリューション用に変更された他のシステムと同様に、SupportAssist Enterprise の機能をすべて検証して、それらの変更が正しく動作するようにすることをお勧めします。

Linux を実行するサーバで Net-SNMP をインストール

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 エージェントを経由してリモートデバイスから転送されたアラートを受信します。Net-SNMP は、SNMP エージェントを含む SNMP ツール一式で構成されます。Linux オペレーティングシステムを実行するデバイスでは、SupportAssist Enterprise がアラートを受信できるように、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、VMware ESX：`yum install net-snmp`
   - Oracle Linux：`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 ファイルの名前に含まれ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`

Linux を実行するサーバー上の SupportAssist Enterprise の sudo アクセスを設定

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は、特定のコマンドを実行するための管理者権限が付与される場合があります。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. ユーザー用のホーム ディレクトリ パスを設定します - `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` などです。

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` - ルート グループ内のすべてのユーザーに許可を付与します。
   - *`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、Dell EMC によってホストされる SupportAssist サーバを使用して通信できる必要があります。

- 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 Dell EMC 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** — Dell EMC 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/*** - ファイルアップロードサーバと関連サービス。
  - **https://downloads.dell.com/** — Dell EMC 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。
  - **https://sa-is.us.dell.com/***- TechDirect の統合に使用します。
  - SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバ上で、**is.us.dell.com**、**downloads.dell.com**、**apidp.dell.com**、および **api.dell.com** での送受信の双方向にポート 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 `is.us.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 サーバを設定」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て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 (`<SupportAssist Enterprise` **がインストールされているドライブ**`>:\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、システムに設定されているタイムゾーンに基づいて毎日午後 11 時 59 分に作成され、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。毎日の終わりに、ログファイルは `application.log` *<yyyymmdd の日付形式>* という名前に変更されます。2 日以上経過すると、ログファイルは自動的に圧縮されます。これにより、アラートが発生した日付で保存されたログファイルを正確に識別できます。たとえば、ログファイルは次のように表示されます。

- **地域**
- `application.log.`*20171101*
- `application.log.` *20171102* `.zip`
- `application.log.` *20171103* `.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 ファイル内の次の値（またはそれ以上）に対応するログメッセージが含まれています（FATAL、ERROR、WARN、INFO、DEBUG、特別な値 OFF および ALL）。log4j.xml ファイルは、<SupportAssist Enterprise がインストールされているドライブ>:\Program Files\Dell\SupportAssist\config（Windows の場合）および /opt/dell/supportassist/config（Linux の場合）にあります。log4j.xml ファイル内の ERROR の値は、FATAL が ERROR よりも高いレベルであるため、FATAL および ERROR エラーのログメッセージを生成します。

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

状況依存のヘルプは、ユーザーインタフェースの現在の表示に適用できる機能とタスクに関する情報を提供します。状況依存のヘルプを起動すると、SupportAssist Enterprise ヘルプシステム全体を移動したり検索することができます。

状況依存のヘルプにアクセスするには、ユーザーインタフェースに表示される アイコンをクリックします。状況依存のヘルプが新しいブラウザ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、アンインストールの理由を挙げることができ、Dell EMC へのフィードバックを加えることもできます。フィードバックは機密情報として扱われ、Dell EMC が製品の改善に役立てることができます。以降の項では、Windows および Linux オペレーティングシステムで、SupportAssist Enterprise をアンインストールするための手順が説明されています。

メモ: SupportAssist Enterprise のアンインストール中、アダプタとリモートコレクタをホストしているシステムにアクセスできる場合は、セットアップしたすべてのアダプタとリモートコレクタもアンインストールされます。

SupportAssist Enterprise をアンインストール - 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、2016、または 2019 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。
   - Windows Server Core 2012、2016、または 2019 でターミナル エミュレータを開き、次のコマンドを実行します。
     a. `wmic get product name`
     b. `wmic product get`
     c. `wmic product get IdentifyingNumber`

        一意の識別番号が表示されます。
     d. `MsiExec.exe /<unique identification number>`

   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。
   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 Remote Collector 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 Remote Collector 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**リストから適切な理由を選択し、コメントを入力して**削除**をクリックします。
   プログラムの削除 ウィンドウが表示されます。
6. **削除** をクリックします。

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

   アンインストール完了 ウィンドウが表示されます。
7. **Finish** 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 をアンインストール - 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。

   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 SupportAssist Enterprise をアンインストール - 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、Enter を押します。

PowerEdge サーバー シリーズの特定

PowerEdge サーバーは、*xnxx* または *yxnx* シリーズのサーバーとして表されます。ここでは次のようになります。

- *x* は 0~9 の数値を示します。
- *n* はサーバーのシリーズを示します。
- *y* はアルファベットの M、R、および T を示します。アルファベットは、次の通りサーバーのタイプを示します。M=モジュラー、R=ラック、T=タワー

次の表では、PowerEdge サーバーのさまざまなシリーズとサーバー モデルの表示についての情報を記載します。

表 30. PowerEdge サーバーの例

サーバーのシリーズ	サーバーモデルの表示	サーバーモデルの例
9 世代	PowerEdge *x9xx*	PowerEdge 2900 PowerEdge 6950
10 世代	PowerEdge *yx0x*	PowerEdge M600 PowerEdge R300 PowerEdge T105
11 世代	PowerEdge *yx1x*	PowerEdge M610 PowerEdge R310 PowerEdge T110
12 世代	PowerEdge *yx2x*	PowerEdge M620 PowerEdge R620 PowerEdge T620
13 世代	PowerEdge *yx3x*	PowerEdge M630 PowerEdge R630 PowerEdge R730 PowerEdge FC630 PowerEdge T320
14 世代	PowerEdge *yx4x*	PowerEdge R740 PowerEdge T640 PowerEdge M640 PowerEdge R7415 DSS 9620

サーバーのシリーズ	サーバーモデルの表示	サーバーモデルの例
15 世代	PowerEdge *yx*5*x*	

21

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
- OMSA がインストールされていません
- SNMP が構成されていません。
- 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
- Mozilla Firefox でツール ヒントを表示できない
- その他のサービス
- セキュリティ
- ログ

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、Dell EMC 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送受信双方向に対してポート 443 が開いていることを確認します。
- **Network Connectivity Test (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。接続性テストの実行方法については、「接続性テストを実施」を参照してください。テストに成功した場合、Web ブラウザを閉じ、SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェイスを再度開いて、登録を再試行します。
- しばらくしてから、再度登録してみます。

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

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、`Problem starting the SupportAssist Service` エラーが表示された場合：

- システムサービスを開始するのに必要な権限を持つユーザーアカウントでサーバに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。
- `<SupportAssist Enterprise がインストールされているドライブ>:\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` を確認して、ロードできなかったコンポーネントを識別します。

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 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 を有効にする方法については、Dell.com/storagemanuals で『*Dell EMC Enterprise Manager 管理者ガイド*』(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、または別の資格情報プロファイ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 モデルの包括的なリストについては、https://www.dell.com/serviceabilitytools で『*Dell 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。
- 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については、「Adding devices」(デバイスの追加) を参照してください。
- SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバからデバイスに到達可能であることを確認します。
- 入力したデバイスの資格情報 (ユーザー名とパスワード) が正しいことを確認します。
- エラーメッセージに、事前定義された制限時間内にデバイスを追加できませんでしたという内容が記載されている場合は、デバイスの追加を再試行します。
- 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、Oracle.com を参照してください。

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サーバを追加しており (エージェントベースの監視)、デバイスが Windows オペレーティングシステムを実行している場合は、次の手順を実行します。
  - 入力した資格情報にデバイスの管理者権限があることを確認します。
  - Windows Management Instrumentation (WMI) サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。
  - 不具合が解決されない場合は、msdn.microsoft.com の技術マニュアル『Securing a Remote WMI Connection』(リモート WMI 接続の保護) に記載されている手順を確認してください。
- オペレーティングシステム詳細を入力することによってサーバを追加しており (エージェントベースの監視)、デバイスが Linux オペレーティングシステムを実行している場合は、次の手順を実行します。
  - 入力した資格情報に、デバイスの root 権限、スーパーユーザー権限、または sudo ユーザー権限があることを確認します。sudo ユーザーのユーザー名とパスワードを入力する場合は、その sudo ユーザーが SupportAssist Enterprise に設定されていることを確認します。「SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権を設定 (Linux)」を参照してください。
  - Secure Shell (SSH) サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。

- SSH パスワード認証が有効になっていることを確認します (デフォルトで有効)。
- iDRAC 詳細を入力することによってサーバを追加している場合 (エージェントレス監視) は、iDRAC に Enterprise または Express ライセンスがインストールされていることを確認します。Enterprise または Express ライセンスの購入およびインストール方法についての情報は、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 のウェブサイトで、Zulu 暗号化拡張キットをダウンロードします。
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 を有効にする方法については、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、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：
  - レジストリエントリ **HKLM\SOFTWARES\\PerformanceMonitor** から Dell SAN Headquarters デバイスのサーバ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」を参照してください。
- SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバからデバイスに到達可能であることを確認します。

- 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」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、仮想マシンをホスト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。「ネットワークポート要件」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)アダプターをセットアップするには、アダプターを設定するシステムでは、OpenManage Essentials バージョン 2.5 以降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 EMC 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。
- アダプターを設定するシステムに Microsoft .NET Framework 4.5 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。
- config フォルダで `appconfig.properties` **ファイル**を特定し、adapter.websocket.timeout のタイムアウト値を増やします。デフォルトの時間は 5 秒で、最大時間は 1 分です。
- OpenManage Essentials がインストールされているシステムの `C:\ ProgramData` に、`SupportAssist_RestError.xml` ファイルがないことを確認してください。

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。
- OpenManage Essentials アダプタについては、サービスアカウントを使用してアダプタを追加した場合、<**システムドライブ**>:\ProgramData にある REST_Error.xml ファイルを削除してから、手動でアダプタを同期します。

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 OMSA をインストールまたはアップグレード」を参照してください。
- インストールを何回か試みても OMSA のインストールを正常に完了することができない場合は、デバイスにログインして、デバイスに奨励するバージョンの OMSA を手動でインストールします。OMSA の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。

SNMP が構成されていません。

デバイスに **SNMP not configured (SNMP が構成されていません)** ステータスが表示される場合：

- **Configure SNMP (SNMP を設定)** 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 SNMP を設定」を参照してください。
- 再試行を数回行っても SNMP 設定を完了できない場合、デバイスにログインして手動で SNMP を設定します。SNMP を手動で設定する手順：
  - 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 に追加したサーバまたは Hypervisor：「サーバのアラート送信先を手動設定」を参照してください。
  - iDRAC IP アドレスを使用して SupportAssist Enterprise に追加したサーバ：「ウェブインターフェイスを使用した iDRAC のアラート送信先を手動設定」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 OMSA をインストールまたはアップグレード」を参照してください。
- インストールを何回か試みても OMSA のインストールを正常に完了することができない場合は、デバイスにログインして、デバイスに奨励するバージョンの OMSA を手動でインストールします。OMSA の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。

SNMP を設定できません

デバイスに **Unable to configure SNMP (SNMP を設定できません)** ステータスが表示される場合：

- 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 SNMP を設定」を参照してください。

依然として SNMP の設定に失敗する場合、SNMP を手動で設定できます。SNMP を手動で設定する手順：

- 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 に追加したサーバまたは Hypervisor：「サーバのアラート送信先を手動設定」を参照してください。

- iDRAC IP アドレスを使用して SupportAssist Enterprise に追加したサーバ：「ウェブインターフェイスを使用した iDRAC のアラート送信先を手動設定」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 SNMP を設定」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 <**システムドライブ**>:\Windows\temp フォルダにあるファイルをすべて削除します。
- デバイスが Linux オペレーティングシステムを実行している場合には、次の要件があります。
  - Secure Shell（SSH）サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。
  - SSH パスワード認証が有効になっていることを確認します（デフォルトで有効）。
  - 入力した資格情報に、デバイスの root 権限、スーパーユーザー権限、または sudo ユーザー権限があることを確認します。sudo ユーザーのユーザー名とパスワードを入力する場合は、その sudo ユーザーが SupportAssist Enterprise に設定されていることを確認します。「SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権を設定（Linux）」を参照してください。
  - デバイスに必要な OSMA 依存性要素のすべてがインストールされていることを確認します。OMSA 依存性に関する詳細は、DellTechCenter.com/OMSA で、『*OpenManage Server Administrator インストール ガイド*』の「Remote Enablement の要件」の項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 OMSA をインストールまたはアップグレード」を参照してください。
- インストールを何回か試みても OMSA のインストールを正常に完了することができない場合は、デバイスにログインして、デバイスに奨励するバージョンの OMSA を手動でインストールします。OMSA の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 OMSA をインストールまたはアップグレード」を参照してください。

OMSA バージョンを検証できない

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

- **デバイス** ページの **ステータス** 列にあるエラーステータスのリンクをクリックして、考えられる解決手順を表示します。
- 接続性テストを実行し、Dell EMC 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。「接続性テストを実施」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 OMSA をインストールまたはアップグレード」を参照してください。
- インストールを何回か試みても OMSA のインストールを正常に完了することができない場合は、デバイスにログインして、デバイスに奨励するバージョンの OMSA を手動でインストールします。OMSA の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

デバイスに **OMSA not supported（OMSA はサポートされていません）** ステータスが表示される場合：

- デバイスにログインして、既存バージョンの OMSA 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 OMSA を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のリンクをクリックして、考えられる解決手順を表示します。
- デバイスに電源が入っており、ネットワークに接続されていることを確認します。
- デバイス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。「デバイスを削除」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」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くても良いように、デバイスを追加するときは、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 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 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 のウェブサイトで、Zulu 暗号化拡張キットをダウンロードします。
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 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：
  - レジストリエントリ **HKLM\SOFTWARES\\PerformanceMonitor** から Dell SAN Headquarters デバイスのサーバ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」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、仮想マシンをホスト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。「ネットワークポート要件」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コレクションを開始する」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。「プロキシサーバを設定」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、Dell EMC 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。「接続性テストを実施」を参照してください。
- デバイスが Remote Collector に関連付けられている場合は、Remote Collector 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。
- ウイルスまたはマルウェアなどの一切の潜在的な脅威がコレクションファイルに含まれないことを確認します。

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コレクションを開始する」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。

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、msdn.microsoft.com の技術マニュアル『Securing a Remote WMI Connection』（リモート WMI 接続の保護）に記載されている手順を確認してください。
- オペレーティングシステムの詳細を入力することによってデバイスが追加されており（エージェントベースの監視）、デバイスが Linux オペレーティングシステムを実行している場合は、次の手順を実行します。
  - 入力した資格情報に、デバイスの root 権限、スーパーユーザー権限、または sudo ユーザー権限があることを確認します。sudo ユーザーのユーザー名とパスワードを入力する場合は、その sudo ユーザーが SupportAssist Enterprise に設定されていることを確認します。「SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権を設定（Linux）」を参照してください。
  - SSH サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。
  - SSH パスワード認証が有効になっていることを確認します（デフォルトで有効）。

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 で『*Dell Enterprise Manager Administrator's Guide*』（Dell Enterprise Manager 管理者ガイド）を参照してください。

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

ネットワーク

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

シャーシ

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

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：
  - レジストリエントリ **HKLM\SOFTWARES\\PerformanceMonitor** から Dell SAN Headquarters デバイスのサーバ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。
- 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」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、仮想マシンをホスト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。「ネットワークポート要件」を参照してください。

システムイベントログのクリアに失敗しました

デバイスで **Clearing System Event Log failed (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ている場合、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。

- SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバからデバイスに合うセス可能である。
- 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 サーバに追加されている。
- SupportAssist Enterprise 内のデバイスに対して入力した資格情報が正しい。
- SupportAssist Enterprise 内のデバイスに入力した資格情報が管理者権限を有している。
- 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 にデバイスを追加した場合、デバイス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、以下の要件が満たされているか確認します。
  - Windows の場合、デバイス上で 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。
  - Windows の場合、デバイス上で 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。
- iDRAC IP アドレスを使用して SupportAssist Enterprise にデバイスを追加した場合、デバイス上で WS-MAN サービスが実行されます。

問題が解決しない場合、次の方法のいずれかを使用してシステムイベントログのクリアを試みます。

- iDRAC を使用してシステムイベントログをクリアする
- iDRAC を使用してシステムイベントログをクリアする

iDRAC を使用してシステム イベントログをクリアする

前提条件

iDRAC Web 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

次のステップを実行することで、iDRAC Web コンソールを使用してシステムイベントログをクリアできます。

メモ: コマンドライン インターフェイスを使用してシステム イベントログをクリアするには、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、コマンド「`racadm clrsel`」を実行します。

手順

1. iDRAC Web コンソールで、**概要** > **サーバ** > **ページのログ** の順にクリックします。
2. **ログをクリア** をクリックします。

iDRAC を使用してシステムイベントログをクリアする

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、次の手順を実行することでシステムイベントログをクリアできます。

メモ: デバイスへの CLI ログインを使用してシステムイベントログをクリアするには、コマンドプロンプト (Windows) またはターミナル (Linux) からコマンド「`omconfig system esmlog action=clear`」を実行します。

メモ: デバイスが VMware ESX を実行している場合、他のリモートデバイスから Server Administrator Managed System Login (Server Administrator 管理システムログイン) オプションを使用して OMSA にログインし、次のステップを実行します。

手順

1. OMSA で、サーバのタイプに応じて次のいずれかを実行します。
   - デバイスがモジュラーサーバである場合、**Modular Enclosure (モジュラーエンクロージャ)** > **Server Module (サーバモジュール)** の順にクリックします。
   - デバイスがモジュラーサーバでない場合、**System (システム)** > **Main System Chassis (メインシステムシャーシ)** の順にクリックします。
2. **Logs (ログ)** タブをクリックします。
3. **Clear Log (ログをクリア)** 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を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を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、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。「接続性テストを実施」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資格情報を編集している場合：
  - 入力した資格情報にデバイスの管理者権限があることを確認します。
  - Windows Management Instrumentation（WMI）サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。
  - 不具合が解決されない場合は、msdn.microsoft.com の技術マニュアル『Securing a Remote WMI Connection』（リモート WMI 接続の保護）に記載されている手順を確認してください。
- Linux オペレーティングシステムを実行するデバイスの資格情報を編集している場合：
  - 入力した資格情報に、デバイスの root 権限、スーパーユーザー権限、または sudo ユーザー権限があることを確認します。sudo ユーザーのユーザー名とパスワードを入力する場合は、その sudo ユーザーが SupportAssist Enterprise に設定されていることを確認します。「SupportAssist Enterprise の sudo アクセス権を設定（Linux）」を参照してください。
  - Secure Shell（SSH）サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。
  - SSH パスワード認証が有効になっていることを確認します（デフォルトで有効）。
- エラー メッセージに、デバイスの SSL 暗号化レベルが 256 ビット以上に設定されているために、SupportAssist Enterprise がデバイスの資格情報を編集できないという内容が記載されている場合：
  1. Azul Systems のウェブサイトで、Zulu 暗号化拡張キットをダウンロードします。
  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 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 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、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：
  - レジストリエントリ **HKLM\SOFTWARES\\PerformanceMonitor** から Dell SAN Headquarters デバイスのサーバ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。
- 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」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、仮想マシンをホスト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。「ネットワークポート要件」を参照してください。

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 Dell EMC が定義した基準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。「デバイスのモニタリングを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。「接続性テストを実施」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。「ケース作成機能をテスト」を参照してください。
- `<SupportAssist Enterprise がインストールされているドライブ>:\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ているシステムの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すべて期待通りに機能しません。スケジュールされたタスクには、次のような例があります。

- 監視対象デバイスからのシステム情報の定期的な収集
- Dell EMC へのデバイス インベントリ情報のアップロード
- 接続性テストの電子メール通知
- アプリケーションログのアップロード
- アラートテーブルのアップロード
- アダプタとリモートコレクタの詳細のアップロード
- アダプタの再検証
- アダプタの同期

この問題を解決するには、**Dell SupportAssist サービス** を再起動してください。

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

1. 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。
2. サービスを開始できない、またはサービスが開始されない場合は、最近の SupportAssist Enterprise アプリケーションのログファイル (`application.log`) を開き、サービスの開始を試みた時間のタイムスタンプがあるテキストを検索します。ログファイルには、ユーザーインタ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 - `<SupportAssist Enterprise がインストールされているドライブ>:\Program Files\Dell\SupportAssist\logs`**
   - **Linux の場合 — `/opt/dell/aim/var/logs / supportassist / ログ`**
3. SupportAssist Enterprise アプリケーションが、Dell EMC 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。「接続性テストを実施」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を検証 (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

1. SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバで、**Start (スタート)** > **Run (実行)** の順にクリックします。**ファイル名を指定して実行** ダイアログボックスが表示されます。
2. `services.msc` と入力して、**OK** をクリックします。

サービス に Microsoft 管理コンソール（MMC）が表示されます。

3. **Dell 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。
4. 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: Remote Collector 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 Remote Collector 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 サービスステータスを検証(Linux)

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。

SupportAssist Enterprise サービスのステータスを検証 (Ubuntu および Debian)

次のように Ubuntu および Debian 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. `systemctl status supportassist.service` 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. `systemctl status supportassistdatabase.service` 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。

メモ: システムで `Systemd` サービスが実行されている場合は、Dell EMC SupportAssist Enterprise サービスと Dell EMC SupportAssist Enterprise DB サービスが正しいステータスを表示しないことがあります。

4. サービスが実行されていない場合は、`systemctl start <service name>.service` と入力し、Enter を押します。
5. サービスを停止するには、`systemctl stop <service name>.service` と入力し、Enter を押します。
6. サービスを再開するには、`systemctl restart <service name>.service` 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。

Mozilla Firefox でツール ヒントを表示できない

このタスクについて

ツールヒントが Mozilla Firefox に表示されない場合：

手順

1. Mozilla Firefox を開き、アドレスバーに「about:config」と入力します。
2. 警告が表示されたら、**同意します** をクリックします。
3. browser.chrome.toolbar_tips の値が **True** に設定されていることを確認します。
4. browser.chrome.toolbar_tips の値が **False** の場合は、値をダブルクリックして **True** に設定します。

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す。
2. services.msc と入力してから **OK** をクリックします。**サービス** Microsoft 管理コンソール (MMC) が表示されます。
3. サービスの一覧で、**Windows Management Instrumentation** サービスのステータスを確認します。サービスが実行中の場合は、ステータスが **実行中** として表示されます。
4. サービスに **実行中** ステータスが表示されない場合は、**Windows Management Instrumentation** を右クリックし、**開始** をクリックします。

SSH サービス

次のコマンドを使用して、SSH サービスのステータスを確認し、サービスを開始します (必要な場合)。

- service sshd status — SSH サービスのステータスを表示します。
- service sshd start — SSH サービスを開始します。

セキュリティ

デバイス ページでデバイスを選択した後も **資格情報の編集** または **収集の開始** リンクが有効にならない場合は、昇格された権限または管理者権限で SupportAssist Enterprise にログインしていることを確認してください。「SupportAssist Enterprise のユーザーグループ」および「ユーザーに対する昇格された権限または管理者権限の付与」を参照してください。

ログ

SupportAssist Enterprise アプリケーションのログ ファイルのサイズが断続的に増加することが判明した場合は、次を実行します。

1. SupportAssist Enterprise サービスを停止します。
2. application.log ファイルをバックアップします。
3. application.log ファイルを削除します。
4. SupportAssist Enterprise サービスをリスタートします。

22

SupportAssist Enterprise のユーザーインタフェース

SupportAssist Enterprise のユーザーインタフェースには、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。
  - **デバイス検出のルールの管理** - デバイス検出のルールを作成できます。
  - **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 31. 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、パッチのバージョン、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	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。 • **ネットワーク接続性テスト** — **ネットワーク接続性テスト** ページを開きます。 • **SupportAssist Enterprise テスト** - **SupportAssist Enterprise テスト** ページが開きます。 • **ログアウト** - SupportAssist Enterprise からログアウトできます。 **メモ: 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。**
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 ユーザーインタフェースの上部に黄色のバナーが表示される場合があります。次の表に、表示される可能性があるバナーを示します。

表 32. SupportAssist Enterprise ヘッダー領域のバナー

バナー	説明
未登録です	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。 ・ **今すぐ登録** - SupportAssist Enterprise を登録します。 ・ **後で通知する** - 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。 ・ **登録すべき理由** - SupportAssist Enterprise の登録の重要性を学びます。
アップデートが利用可能	表示されるバナーは、以下のとおりです。 ・ SupportAssist Enterprise ・ パッチのアップデート ・ 製品サポート ・ ポリシーのアップデート ・ OpenManage Essentials アダプタのアップデート ・ System Center Operations Manager アダプタのアップデート ・ OpenManage Enterprise アダプターのアップデート このバナーは、次のシナリオで次のように表示されます。 ・ アップデートは使用可能だが、SupportAssist Enterprise アプリケーション、ポリシーファイル、および製品サポートファイルの自動アップデートを無効にしている場合。 ・ SupportAssist Enterprise のアップデート中にエラーが発生した場合。 「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。 ・ **今すぐアップデート** - SupportAssist Enterprise に、アップデートのダウンロードおよびインストールをできるようにします。 ・ **このバージョンをスキップ** - アップデートを省略します。次のバージョンのアップデートが利用可能になるまで、この「アップデート可能」バナーは表示されません。 ・ **後で通知する** -「アップデート可能」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。 **メモ: アップデートが利用可能 バナーは、管理者権限または昇格権限で SupportAssist Enterprise にログインしている場合にのみ表示されます。** SupportAssist Enterprise ユーザーインターフェイス上にも、次のバナーが表示される場合があります。 ・ **ディスパッチ設定は、アップグレードされたアプリケーションの新機能です** バナー - このバナーは、前のインスタンスでディスパッチアドレスを指定せずに SupportAssist Enterprise にアップグレードした場合に表示されます。 ・ **交換パーツの発送のための二次配送連絡先の詳細をアップデートして、タイムリーに配達を受ける** バナー - このバナーは、前のインスタンスで発送先住所をすでに指定してから SupportAssist Enterprise にアップグレードした場合に表示されます。
発送プリファランス	このバナーは、SupportAssist Enterprise1.1、1.2 以降にアップグレードした後に表示されます。
メンテナンスモード	このバナーは、SupportAssist Enterprise をメンテナンスモードにすると表示されます。メンテナンスモードの詳細については、「メンテナンスモードについて」を参照してください。

関連資料

SupportAssist Enterprise 登録ウィザード
ログインページ
サイト正常性
ケース ページ
デバイスページ
サイトインベントリの検証
デバイスグループ ページ
デバイス検出ルールを管理
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

トピック：

- SupportAssist Enterprise 登録ウィザード
- ログインページ
- サイト正常性
- ケース ページ
- デバイスページ
- サイトインベントリの検証
- デバイスグループ ページ
- デバイス検出ルールを管理
- 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
- [分析コレクション]
- 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。

関連タスク

SupportAssist Enterprise の登録

関連資料

ようこそ
プロキシ設定
登録
Summary (サマリ)

ようこそ

ようこそ ページでは、SupportAssist Enterprise の登録を開始できます。**次へ** をクリックして SupportAssist Enterprise のセットアップを開始します。

プロキシ設定

プロキシ設定 ページでは、プロキシサーバーを設定することができます。

メモ: プロキシ設定 ページは、システムがプロキシサーバー経由でインターネットに接続されていることを確認した場合にのみ表示されます。

次の表に **プロキシ設定** ページに表示されるフィールドについての情報を示します。

表 33. 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、連絡先情報を確認し、SupportAssist Enterprise を登録できます。

次の表で**登録** ページに表示されるフィールドについて説明します。

表 34. 登録

フィールド	説明
会社情報	
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。
IT 管理者連絡先情報	
名	主要連絡者の名前です。
姓	主要連絡者の苗字です。
電話番号	主要連絡先の電話番号です。
代替の電話番号	主要連絡先の代替電話番号です。
電子メールアドレス	一次連絡先の電子メールアドレスです。SupportAssist Enterprise の電子メール通知は、この電子メールアドレスに送信されます。
タイムゾーン	一次連絡先のタイムゾーンです。
Dell サーバーのパーツ交換の選択	
Dell サーバー交換パーツの自動配送を希望する	Dell EMC が会社に連絡して交換パーツを送付することに同意する場合は、このチェックボックスを選択します。
発送先一次連絡先	
名	発送されたパーツを受け取る責任のある一次連絡先の担当者の名。
姓	発送されたパーツを受け取る責任のある一次連絡先の担当者の姓。
電話番号	発送されたパーツを受け取る責任のある一次連絡先の担当者の電話番号。
電子メールアドレス	発送されたパーツを受け取る責任のある一次連絡先の担当者の電子メールアドレス。
発送先二次連絡先	
名	発送されたパーツを受け取る責任のある二次連絡先の担当者の名。

フィールド	説明
姓	発送されたパーツを受け取る責任のある二次連絡先の担当者の姓。
電話番号	発送されたパーツを受け取る責任のある担当者の二次連絡先の電話番号。
電子メールアドレス	発送されたパーツを受け取る責任のある二次連絡先の担当者の電子メール アドレス。
送付先住所	
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。
希望連絡時間帯	問題があった場合、発送されたパーツを受け取る責任のある担当者にテクニカルサポートが連絡する際の希望する時間。
国 / 地域	国を選択します。
送付先住所	交換コンポーネントの発送先住所です。
市町村	
都道府県 / 地域	
郵便番号	
発送のメモ	発送に関連する詳細情報をすべて入力します。
CNPJ **IE**	ブラジルのみ：連絡先の CNPJ および IE 番号です。
オンサイト技術者にパーツの交換を依頼する(サービスプランに含まれている場合)	発送されたハードウェア コンポーネントを交換するためにオンサイト技術者の派遣を求める場合は、このオプションを選択します。
TechDirect との統合	
サインイン	クリックして、自社の TechDirect 管理者アカウントにサインインし、OTP (ワンタイムパスワード) を取得します。
OTP	OTP を入力して、TechDirect アカウントを検証します。

関連タスク

パーツ発送情報の表示と更新

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 35. 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

サイト正常性

次の表で、**サイト正常性**ページに表示される情報について説明します。

表 36. サイト正常性

フィールド	説明
現在の SupportAssist Enterprise（ホスト名）の詳細	SupportAssist Enterprise により管理されるデバイスの情報を表示します。
現在の SupportAssist の概要	SupportAssist Enterprise により監視されているデバイス数を表示します。開いているサポートケースの数も表示します。
サイト全体のインベントリ検証	サイト全体のインベントリ検証の結果が表示されます。
ネットワーク接続	SupportAssist Enterprise と使用するネットワークリソースとの接続ステータスを表示します。
拡張機能のツリービュー	SupportAssist Enterprise にセットアップされたアダプタと Remote Collector を表示します。

関連概念

サイト正常性の監視

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、ProSupport One for Data Center 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 Dell EMC 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ーで検索します。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。

  メモ: 検索を実行するには 3 文字以上入力する必要があります。
- **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。使用できるオプションは次のとおりです。
  - **アクティビティーを 24 時間中断**：サポート ケースに関連するアクティビティーを 24 時間中断するようテクニカル サポートに依頼します。テクニカル サポートは、24 時間後にサポート ケースに関連するアクティビティーを自動的に再開します。
  - **アクティビティーを再開**：サポート ケースに関連するアクティビティーを再開するよう、テクニカル サポートに依頼します。

    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 サポートに依頼します。

  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 の検証中に進行状況インジケーターが表示されます。
- **TechDirect**：新しい Web ブラウザー ウィンドウで、**Dell EMC TechDirect** ホーム ページを開きます。

[**ケース**] ページに表示されるとおり、次の表には SupportAssist Enterprise で監視される Dell EMC デバイスのサポート ケース情報を示します。

表 37. ケース ページ

列名	説明
チェック ボックス	ケース管理操作を実行するためのサポートケースを選択する場合に使用します。 **メモ: チェック ボックスは、SupportAssist Enterprise により自動的に作成されたケースに対してのみ表示されます。**
名前 / IP アドレス	デバイスに指定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識別子。
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。 ・ **提出済み** — SupportAssist Enterprise がサポートケースを提出しました。 ・ **オープン** : 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。 ・ **進行中** : テクニカル サポートはサポート ケースに対応しています。 ・ **お客様による延期** : テクニカル サポートはお客様の要望でサポート ケースを延期しました。 ・ **再オープン** — サポートケースは以前にクローズされており、再開されました。 ・ **一時停止** : テクニカル サポートは依頼に基づいてサポート ケースに関連するアクティビティーを 24 時間中断しました。 ・ **クローズの依頼** : テクニカル サポートにサポート ケースを閉じるよう依頼しました。 ・ **クローズ済** — サポートケースがクローズしています。 ・ **適用なし** — SupportAssist Enterprise によって不具合が検出されましたが、デバイスの保証または基本的なハードウェア保証の有効期限が切れているために、サポートケースが作成されませんでした。 ・ **使用不可** : サポート ケースのステータスを Dell EMC から取得できませんでした。 ・ **不明** — SupportAssist Enterprise はサポートケースの状況を判別できません。
タイトル	次を特定するサポートケース名です。 ・ サポートケースの生成方法 ・ デバイスモデル ・ デバイスのオペレーティング システム ・ アラート ID (存在する場合) ・ アラートの説明 (存在する場合) ・ 保証ステータス ・ 解決案の説明
開始日付	サポートケースへの対処が開始された日時。
サービス契約	デバイスに適用される Dell EMC 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す。 ・ **不明** — SupportAssist Enterprise はサービス契約を判別できません。 ・ **無効なサービス タグ** — デバイスのサービス タグが無効です。 ・ **サービス契約なし** — このデバイスは Dell EMC サービス契約の対象ではありません。 ・ **サービス契約期限切れ** — デバイスのサービス契約の期限が切れています。 ・ **ベーシック サポート** — お使いのデバイスは Dell EMC ベーシック ハードウェア サービス契約の対象です。 ・ **ProSupport** — お使いのデバイスは Dell EMC ProSupport のサービス契約対象です。 ・ **ProSupport Plus** — お使いのデバイスは Dell EMC ProSupport Plus のサービス契約対象です。 ・ **データ センター向け ProSupport Flex** : お使いのデバイスは、データ センター向け ProSupport Flex サービス契約の対象です。 ・ **ProSupport One for Data Center またはデータ センター向け ProSupport Flex** : お使いのデバイスは、ProSupport One for Data Center またはデータ センター向け ProSupport Flex サービス契約の対象です。
サービス タグ	Dell EMC が各 Dell EMC 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識別子です。
ソース	サポート ケースの作成元 (**TechDirect**、**SupportAssist** など)。

メモ: 特定のデバイスのサポートケースを確認する場合、そのデバイスのサポートケースは、ケース ページの一番上の適切な行に青い境界線で表示されます。「サポートケースのチェック」を参照してください。

デバイスのタイプ、ケースステータス、サービス契約タイプ、ケースのソース、またはその他の基準に基づいて、表示されるデバイスを絞り込み選択できます。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**
  - **ネットワーキング**
  - **シャーシ**
- **ケースステータス**
  - **オープン**
  - **送信済み**
  - **進行中**
  - **一時停止**
  - **閉じるように要求済み**
- **サービス契約**
  - **Basic**
  - **ProSupport**
  - **ProSupport Plus**
  - **データ センター向け ProSupport Flex**
  - **ProSupport One for Data Center またはデータ センター向け ProSupport Flex**
- **ソースタイプ**
  - **E 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
表示されたデータの並べ替え

デバイス ページ

デバイス ページには追加したデバイスと、各デバイスの SupportAssist Enterprise の機能のステータスが表示されます。デフォルト表示では **デバイス** ページに、追加したすべてのデバイスが表示されます。

デバイス ページの上部には、ナビゲーショントレイルが表示されます。

デバイスリストの上部にある以下のオプションで、特定のタスクを実行できます。

- **検索基準**：表示されているデータの特定のカテゴリーで検索します。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。

  メモ: 検索を実行するには 3 文字以上入力する必要があります。
- **デバイスの追加** - デバイスを追加します。
- **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。
- **編集** - デバイスの名前とアカウントの認証情報をアップデートします。
- **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。

- **認定資格プロフィールの割り当て** - デバイスの認証情報を割り当てます。
- **インベントリ検証** - デバイスインベントリ検証を実行します。
- **更新** - デバイスインベントリビューを更新します。
- **ビュー別** - デバイスを（リスト）ビューまたは（関連付け）ビューで表示できます。

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 EMC 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 38. デバイスページ

列名	説明
チェック ボックス	チェック ボックスを使用して次のことができます。 - デバイスの概要ペインを表示するデバイスを選択する。 - デバイスで特定のタスクを実行するため、1 つまたは複数のデバイスを選択する。 **メモ: SupportAssist Enterprise で開始する次のタスクが進行中の場合、このチェック ボックスは無効になっています。** • **SNMP 設定** • **OMSA のインストールまたはアップグレード** • **システムイベント ログのクリア** • **自動サポートケース作成直後および手動で開始したコレクションが進行中のシステム情報のコレクション** • **インベントリ検証**

名前 / IP アドレス	以下の情報が表示されます。
	- 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。
	- 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、進行状況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。
	  - 手動で開始したコレクションの場合:
	メモ: 手動で開始したコレクションが進行中の場合、アイコンがプログレス バーの隣に表示されます。必要に応じてアイコンをクリックして、コレクションをキャンセルします。
	メモ: SupportAssist Enterprise がデバイスから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 Dell EMC に送信されている間は、コレクションをキャンセルすることはできません。
	  - **コレクションの開始**
	  - **コレクションが進行中**
	  - **コレクションの送信**
	  - **コレクションのキャンセル**
	  - ハードウェアの問題が検出されたことによりサポートケースが作成され、自動で開始したコレクションの場合:
	  - **サポートケースのコレクションの開始**
	  - **サポートケースのコレクションが進行中**
	  - **サポートケースのコレクションの送信**
	メモ: Dell EMC Basic サービス契約が締結されているデバイスでハードウェアに関する問題が検知された場合は、自動コレクションが開始されます。ただし、そのデバイスでサポートケースは作成されません。
	  - デフォルトまたは設定済みの収集スケジュールに基づいた、自動定期コレクションの場合：
	  - **定期コレクションの開始**
	  - **定期コレクションが進行中**
	  - **定期コレクションの送信**

列名	説明
	メモ: インスタンスによっては、あるデバイス上でコレクションが実行中（手動）に、他のコレクション（定期）が開始されることがあります。このような状況の場合、コレクションのステータスは次の優先順位に従って表示されます。 • 手動コレクション • サポートケースのコレクション • 定期コレクション ・ メンテナンス モード - デバイスがメンテナンス モードの場合、メンテナンス モード アイコン が表示されます。
モデル	デバイスのモデルです。たとえば、PowerEdge M820。
ステータス	インベントリ検証のステータス。ステータスは次のように分類することができます。 ・ **成功** - デバイスのインベントリ検証が正常に完了しました。 ・ **失敗** - デバイスのインベントリ検証が失敗しました。 ・ **進行中** - デバイスのインベントリ検証を実行中です。 ・ ステータスなし：インベントリーの検証がデバイスでまだ開始されていません。

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**
  - **ネットワーキング**
  - **シャーシ**
  - **ソフトウェア**
  - **ソリューション**
  - **仮想マシン**
- **注意が必要**
  - **ステージング** - ステータスアイコンとステージング グループに存在するデバイス数のロールアップ回数を表示します。
  - **非アクティブ** - ステータスアイコンと非アクティブ グループに存在するデバイス数のロールアップ回数を表示します。
- **インベントリ検証**
  - **成功** - ステータスアイコンと正常に検証されたデバイス数のロールアップ回数を表示します。
  - **失敗** - ステータスアイコンと正常に検証されなかったデバイス数のロールアップ回数を表示します。
- **グループ**
  - **デフォルト** - すべてのデバイスが表示されます。
  - **ステージング**：ステージング グループ内のデバイスが表示されます。
  - **非アクティブ**：アクセスできないデバイスが表示されます。
- **アダプター**
- **リモートコレクタ**
- **コレクションホスト**
  - **SupportAssist Enterprise**
- **追加されるデバイス**
  - **SupportAssist Enterprise**
  - **アダプター**
- **デバイス管理**
  - **管理対象**：SupportAssist Enterprise によって監視されるデバイスが表示されます。
  - **管理対象外**：SupportAssist によるモニタリングが無効または利用不可となっているデバイスが表示されます。

メモ: **ステージンググループおよび非アクティブグループのデバイスは表示されません。**

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。

- **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
デバイスを削除
デバイスレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化
SupportAssist Enterprise を使用した OMSA をインストールまたはアップグレード
特定のデバイスに対するサポートケースを表示
表示されたデータの並べ替え

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 39. 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。 · 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** · 仮想マシン
ホスト名 / IP アドレス	追加するデバイスの IP アドレスまたはホスト名。 **メモ: Storage PS Series 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。**
詳細な検出を実行	デバイスとその関連するデバイスタイプを検出します。
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。
アカウントの資格情報	デバイスの資格情報を含むアカウントの資格情報を選択または作成する場合に使用します。
資格情報プロファイル	検出範囲内のデバイスタイプのアカウントの資格情報が含まれる資格情報プロファイルを選択または作成する場合に使用します。
監視を有効にする	ハードウェア問題がないか、SupportAssist Enterprise にデバイスを監視させることができます。 **メモ: 監視を有効にする オプションは、デバイスタイプが サーバ / ハイパーバイザー、iDRAC、シャーシ、ネットワーキング である場合にのみ表示されます。**
SNMP の設定	SupportAssist Enterprise に、デバイスの SNMP を設定させることができます。デバイスの SNMP を設定することは、ハードウェア問題がないか、デバイスを監視するための前提条件です。SNMP を設定することで、デバイスからのアラート

フィールド	説明
	(SNMP トラップ) は、SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバに転送されます。 **メモ: SNMP の設定 オプションは、以下のデバイスタイプに対してのみ表示されます。デバイスタイプ : サーバ、iDRAC、およびハイパーバイザー。**
OMSA のインストールまたはアップグレード	SupportAssist Enterprise により、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することができます。アラートの生成やデバイスからのシステム情報の収集には、OMSA のインストールまたはアップグレードが必要です。 **メモ: OMSA のインストール / アップグレード オプションは以下のデバイスタイプに対してのみ表示されます。サーバ、およびハイパーバイザー。**

メモ: SupportAssist Enterprise の登録が完了していない場合に 監視を有効にする オプションを選択すると、登録を完了するように求めるメッセージが表示されます。

関連タスク

サーバまたはハイパーバイザーの追加
シャーシを追加
ネットワークデバイスの追加
ソリューションの追加
iDRAC の追加
PowerVault ストレージ アレイの追加
EqualLogic PS シリーズストレージソリューションの追加
Compellent SC シリーズストレージソリューションの追加
Fluid File System NAS デバイスの追加
ソフトウェアの追加
仮想マシンの追加

デバイスグループの割り当て

デバイスグループを割り当て (オプション) ページで、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。

以下の表に、**デバイスグループを割り当て (オプション)** ページに表示される項目を示します。

表 40. デバイスグループを割り当て (オプション)

フィールド	説明
名前	デバイスに指定されている名前。
現在のグループ	デバイスが割り当てられたデバイスグループ
他のグループの割り当て	デバイスを割り当てることができる使用可能なデバイスグループ。

サマリー ページ

[**サマリー**] ページには、デバイスの追加のステータスと詳細が表示されます。

表 41. サマリー ページ

フィールド	説明
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。
サービスタグ	Dell EMC が各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。

フィールド	説明
デバイスタイプ	デバイスの種類です。
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。

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 42. デバイス概要 ペイン

フィールド	説明

タスク	• **システムイベントログのクリア** — システムイベントログ (SEL) または組み込みシステム管理 (ESM) をクリアします。
	• **ケースの確認** — 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。
	• **詳細な検出を実行** - デバイスおよびその関連するデバイスタイプを検出します。
	• **メンテナンスモード**
	  • **有効** - デバイスをメンテナンスモードにします。
	  • **無効** - デバイスを通常モードにします。
	• **依存関係**
	  • **OMSA のインストール / アップグレード** - デバイスに OMSA をインストールまたはアップグレードします。
	  • **SNMP の設定** - デバイスの SNMP 設定を設定します。

ホスト名 / IP アドレス	デバイスの IP アドレスまたはホスト名を表示します。
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。
サービスタグ	Dell EMC 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。
監視	• **有効** - デバイスで発生することのあるハードウェアの問題の監視を有効にします。 • **無効** - デバイスに発生することのあるハードウェアの問題の監視を無効にします。
ソフトウェアバージョン	デバイスにインストールされているファームウェアのバージョンを表示します。
ディスプレイ名	デバイスに指定されている名前を表示します。
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。
収集	収集の履歴を含む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。 **メモ: 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。**

フィールド	説明
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。
最後のデバイスのジョブステータス	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。 **情報ステータス** • **OK** — デバイスは SupportAssist Enterprise 機能に対応するように正しく設定されています。 • **OMSA のインストール** — Dell EMC OpenManage Server Administrator (OMSA) のアップグレードまたはインストールが進行中です。 • **SNMP を設定中** — デバイスの SNMP の設定が進行中です。 • **システムイベントログのクリア** — システムイベントログのクリアが進行中です。 • **システムイベントログのクリア** — システムイベントログが正常にクリアされました。 • **デバイスの再検証** — SupportAssist Enterprise がデバイスの動作条件および認証情報を検証しています。 **警告ステータス** • **OMSA がインストールされていません** - デバイス上に OMSA がインストールされていません。 • **SNMP が設定されていません。OMSA が最新ではありません** — デバイスの SNMP が設定されておらず、デバイスにインストールされている OMSA バージョンが SupportAssist Enterprise 用に推奨されている OMSA バージョンより前のバージョンになっています。 • **SNMP が設定されていません** — デバイスの SNMP が設定されていません。 • **OMSA の新バージョンが使用可能です** — デバイスにインストールできる新しいバージョンの OMSA が使用可能です。 • **OMSA がインストールされ、追加されたデバイスが再起動されます** — デバイスへの OMSA のインストールを完了します。変更を有効にするには、デバイスを再起動します。 **エラーステータス** • **デバイスを追加できません** - デバイスが特定の前提条件を満たしていないため、SupportAssist Enterprise は **ステージング** グループ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、「事前定義されたデバイスグループ」を参照してください。

フィールド	説明
	• **SNMP を設定できません** - SupportAssist Enterprise は、デバイスの SNMP トラップ送信先を設定できません。 • **SNMP の設定を検証できません** - SupportAssist Enterprise は iDRAC の SNMP 設定を検証できません。 • **OMSA をインストールできません** - OMSA のインストールを完了できませんでした。 • **OMSA はサポートされていません** - OMSA のインストールはサポートされていません。 • **デバイスに到達できません** - SupportAssist Enterprise はデバイスと通信できません。 • **認証に失敗しました** - SupportAssist Enterprise はデバイスにログインできません。 • **システム情報を収集できません** - SupportAssist Enterprise はデバイスからシステム情報を収集できません。 • **システム情報を収集するためのストレージ容量が不足しています** - SupportAssist Enterprise がインストールされているシステムには、デバイスからシステム情報を収集するために十分な容量がありません。 • **コレクションをエクスポートできません** - SupportAssist Enterprise は、収集したシステム情報を処理できません。 • **システム情報を送信できませんできません** - SupportAssist Enterprise は、収集したシステム情報を Dell EMC に送信できません。 • **システムイベントログのクリアに失敗しました** - SupportAssist Enterprise はシステムイベントログまたはデバイス上の組み込みシステム管理ログをクリアすることができません。 • **メンテナンス モード** - アラート ストームのため、SupportAssist Enterprise はデバイスを自動メンテナンス モードに設定しました。デバイスがメンテナンスモードになっている間、新しいサポートケースは作成されません。詳細については、「メンテナンスモードについて」を参照してください。 • **資格情報が提供されていません** - デバイスのユーザー名とパスワードが入力されていません。 • **資格情報が正しくありません** - デバイスに入力したユーザー名またはパスワードが正しくありません。

フィールド	説明
	• **収集を開始できません** - Remote SupportAssist Collector がダウンしているため収集を開始できません。 **メモ:** **エラーステータスがリンクとして表示されることがあります。このリンクをクリックして、問題の説明および可能な問題解決手順を表示することができます。**
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。
Software（シャーシ、ネットワーク、およびその他のデバイス用）	デバイスにインストールされているファームウェアのバージョンを表示します。
iSM（iDRAC 用）	デバイスにインストールされている iSM のバージョンを表示します。
OMSA（サーバ用）	デバイスにインストールされている OMSA のバージョンを表示します。
重複	クリックして、すでに追加されているデバイスと同じタイプのデバイスを追加します。
デバイスインベントリ検証	• 定期インベントリ検証が最後に実行された日時が表示されます。 • インベントリ検証のタイプが表示されます。インベントリ検証テストのステータスも表示されます。 **メモ: 検証テストが失敗した場合、エラーメッセージが表示されます。**

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 43. 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）	• 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 Dell EMC にアップロードします。 • ローカルシステム（SupportAssist Enterprise をインストール済みのサーバ）上の収集を保存する場合のみ、このオプションの選択を解除します。

複数のデバイス収集 ペイン

複数のデバイス収集ペインは、複数のデバイスからの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
- 収集に割り当てられた名前

メモ: 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。

サイトインベントリの検証

サイトインベントリの検証ページには、次のセクションが表示されます。

- 検証テストのステータス - インベントリ検証で実行されたテストのタイプを表示します。
- 進行状況インジケータ - インベントリ検証のステータスを示します。
- 履歴 - インベントリ検証テストの履歴が表示されます。

関連概念

デバイスインベントリを検証

関連タスク

サイトインベントリの検証ページの表示
インベントリ検証を手動で開始
自動インベントリ検証のスケジュール

検証テストのステータス

次の表に、**サイトインベントリの検証**ページの検証テストセクションに表示される項目の情報を示します。

表 44. 検証テストのステータス

フィールド	説明
検証テスト	インベントリ検証で実行されたテストのタイプを表示します。
成功	ステータスアイコンと正常に検証されたデバイス数のロールアップ回数を表示します。
失敗	ステータスアイコンと正常に検証されなかったデバイス数のロールアップ回数を表示します。
その他	ステータスアイコンと次のデバイス数のロールアップ回数を表示します。 - SupportAssist Enterprise によってサポートまたは監視されていない可能性があるデバイス - アダプタ経由で SupportAssist Enterprise に追加または検出されたデバイス - 接続性テストに失敗したデバイス - 監視を無効にしたデバイス

インベントリ検証の履歴

次の表に、**サイトインベントリの検証**ページの履歴セクションに表示される項目の情報を示します。

表 45. インベントリ検証の履歴

フィールド	説明
開始済み	定期インベントリ検証が開始された日時。
完了しました	定期インベントリ検証が完了した日時。

フィールド	説明
	メモ: 定期インベントリ検証を初めて実行する場合、完了しました の値は NA です。
最後の更新	定期インベントリ検証が最後に実行された日時。 メモ: 定期インベントリ検証を初めて実行する場合、最後の更新 の値は空です。

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 46. 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。

関連資料

デバイスの管理
デバイス グループを作成または編集

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 47. デバイスの管理

フィールド	説明
名前	デバイス グループの名前。
タイプ	OpenManage Essentials が検出したデバイスのタイプを表示します。 - **PowerVault ストレージ デバイス** — デバイスは Storage MD Series アレイです。 - **PowerVault Server** — デバイスは Storage NX Network Attached Storage (NAS) デバイスです。 - **EqualLogic ストレージ** — デバイスは Storage PS Series アレイです。 - **PowerEdge サーバ デバイス** — デバイスは PowerEdge、PowerEdge VRTX、iDRAC、または CMC デバイスです。 - **PowerEdge Direct Attached Storage** — デバイスは Storage MD Series または NX Direct Attached Storage (DAS) デバイスです。

フィールド	説明
	• **Dell Networking** — デバイスは、Dell Networking スイッチです。
モデル	デバイスのモデルです。たとえば、PowerEdge M820。
サービスタグ	Dell EMC が各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。

関連タスク

デバイスグループ内のデバイスを管理

関連資料

デバイスグループ ページ

デバイスグループを作成または編集

デバイスグループを作成または編集 ウィンドウでは、グループのデバイスグループの詳細を編集できます。

次の表には **デバイスグループを作成または編集** 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 48. デバイスグループを作成または編集

フィールド	説明
グループと連絡先情報	
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。
IT 管理者連絡先情報	このチェックボックスを選択して IT 管理者の連絡先情報を入力します。
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。
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。
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します。利用できるオプションは次のとおりです。 • **電話** • **電子メール**
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。
Dell サーバーのパーツ交換の選択	
Dell サーバー交換パーツの自動配送を希望する	Dell EMC が会社に連絡して交換パーツを送付することに同意する場合は、このチェックボックスを選択します。
発送先一次連絡先	

フィールド	説明
名	発送されたパーツを受け取る責任のある一次連絡先の担当者の名。
姓	発送されたパーツを受け取る責任のある一次連絡先の担当者の姓。
電話番号	発送されたパーツを受け取る責任のある一次連絡先の担当者の電話番号。
電子メールアドレス	発送されたパーツを受け取る責任のある一次連絡先の担当者の電子メールアドレス。
発送先二次連絡先	
名	発送されたパーツを受け取る責任のある二次連絡先の担当者の名。
姓	発送されたパーツを受け取る責任のある二次連絡先の担当者の姓。
電話番号	発送されたパーツを受け取る責任のある担当者の二次連絡先の電話番号。
電子メールアドレス	発送されたパーツを受け取る責任のある二次連絡先の担当者の電子メール アドレス。
送付先住所	
希望連絡時間帯	問題があった場合、発送されたパーツを受け取る責任のある担当者にテクニカルサポートが連絡する際の希望する時間。
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。
国 / 地域	国を選択します。
送付先住所	交換コンポーネントの発送先住所です。
市町村	
都道府県 / 地域	
郵便番号	
発送のメモ	発送に関連する詳細情報を入力します。
CNPJ **IE**	ブラジルのみ：連絡先の CNPJ および IE 番号です。
オンサイト技術者にパーツの交換を依頼する（サービスプランに含まれている場合）	発送されたハードウェア コンポーネントを交換するためにオンサイト技術者の派遣を求める場合は、このオプションを選択します。

関連タスク

デバイスグループ情報の表示と更新

関連資料

デバイスグループ ページ

デバイス検出ルールを管理

Manage Device Discovery Rule（**デバイス検出ルールを管理**）ページは、IP アドレス範囲またはコンマ区切りホスト名表現または IP アドレスに基づいたデバイスの検出と追加を可能にします。次の表には、**デバイス検出ルールの管理** 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 49. デバイス検出ルールを管理

フィールド	説明
検出ルールの作成	検出ルールを作成するにはこちらをクリックします。
編集	検出ルールを編集するにはこちらをクリックします。
削除	検出ルールを削除するにはこちらをクリックします。

フィールド	説明
今すぐ実行	デバイスをすぐに検出するにはこちらをクリックします。
名前	検出ルールに指定されている名前です。
ステータス	検出ルールのステータス。

関連タスク

デバイス検出ルールの作成
デバイス検出ルールの概要ペインを表示
デバイス検出ルールの編集
デバイス検出ルールを削除
検出ルールを実行

デバイス検出ルールの作成または編集

デバイス検出ルールの作成または編集 ウィンドウで、デバイス検出ルールを作成できます。次の表に、**デバイス検出ルールの作成または編集** セクションに表示されるオプションについての情報を示します。

表 50. デバイス検出ルールの作成または編集

フィールド	説明
検出ルール名	検出ルールの名前を入力します。
資格情報プロファイル	検出範囲内のデバイスタイプのアカウントの資格情報が含まれる資格情報プロファイルを選択または作成する場合に使用します。
IP アドレス / 範囲	これを選択すると、IP アドレス範囲を使用してデバイスを検出するための IP アドレス範囲を入力できます。
IP アドレス / 範囲アドレス	検出対象のデバイスの IP アドレスまたは IP アドレス範囲。
サブネットマスク (オプション)	IP アドレスに関連付けられたサブネットマスク。デフォルトでは、サブネットマスク値は 255.255.255.0 です。
別の範囲の追加	追加の IP アドレスまたは IP アドレス範囲のフィールドをクリックして開きます。
デバイス	これを選択すると、ホスト名または IP アドレスを使用してデバイスを検出できます。
ホスト名または IP アドレスは、コンマ区切り値として入力します。	デバイスのホスト名または IP アドレスをコンマ区切り値として入力します。
今すぐ実行	デバイスをすぐに検出する場合に選択します。
一度だけ実行	特定の日付と時刻にデバイスを検出する場合に選択します。
反復	定期的な間隔でデバイスの検出をスケジュールする場合に選択します。
デバイスタイプ	資格情報プロファイルおよび PowerVault に含まれている資格情報のデバイスタイプが選択されます。 利用できるデバイスのタイプは以下のとおりです。 · 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

フィールド	説明
	• ソフトウェア • ソリューション • Storage Center（SC）/ Compellent • 仮想マシン
詳細な検出を実行	デバイスとその関連するデバイスタイプを検出します。
監視を有効にする（場合によっては SNMP の追加設定が必要）	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。
このデバイスからアラートを受信するように SNMP を設定する	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。
OMSA の最新バージョンをインストールする（これによりアラートが生成され、システム状態情報を収集できるようになります）	SupportAssist Enterprise により、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することができます。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。

関連タスク

デバイス検出ルールの作成
デバイス検出ルールの編集

検出ルールの詳細

IP 範囲、スケジュール、検出のステータス、最後に実行された日付と時刻などの検出ルールの詳細は、**検出ルールの詳細** ペインで確認できます。次の表には、**検出ルールの詳細** ペインに表示される属性についての情報が記載されています。

表 51. 検出ルールの詳細

フィールド	説明
IP 範囲	検出されたデバイスの IP アドレスまたは IP アドレス範囲。
スケジュール	検出ルールのスケジュール。
ステータス	検出ルールのステータス。
最後の実行	検出ルールが最後に実行された日付と時刻。

関連タスク

デバイス検出ルールの概要ペインを表示

検出ルールの現在のイテレーションステータス

追加されたデバイスの数、ステージンググループに移動したデバイスの数などの検出ルールの詳細は、**検出ルールの現在のイテレーションステータス** ペインに表示できます。次の表には、**検出ルールの現在のイテレーションステータス** ペインに表示される属性についての情報が記載されています。

表 52. 検出ルールの現在のイテレーションステータス

フィールド	説明
ステータス	検出ルールのステータス。使用できるステータスは次のとおりです。 • **成功** - 正常に追加されたデバイスの数。

フィールド	説明
	• **ステージング** - ステージンググループに移動されたデバイスの数。 • **非アクティブ** - 非アクティブなデバイスの数。 • **失敗** - 失敗したデバイスの数。
デバイス	デバイス数。
CSV のエクスポート	クリックすると、CSV ファイルとして検出されなかったデバイスのリストがエクスポートされます。

関連タスク

デバイス検出ルールの概要ペインを表示

最近のアクティビティ

検出が進行中のデバイスの IP アドレス、日付、タイムスタンプなどの検出ルールの詳細は、**最近のアクティビティ（最新の 10 件）**ペインに表示できます。次の表に、**最近のアクティビティ（最新の 10 件）**ペインに表示される属性についての情報を示します。

表 53. 最近のアクティビティ（最新の 10 件）

フィールド	説明
名前	検出が進行中の IP アドレスまたは IP アドレス範囲。
結果	検出ルールの結果。
時間	進行中の検出ルールの日付とタイムスタンプ。

関連タスク

デバイス検出ルールの概要ペインを表示

現在と以前の検出ルールのステータス

追加されたデバイスの数、ステージンググループに移動したデバイスの数、非アクティブなデバイスの数、検出ルールから削除されたデバイスの数などの検出ルールの詳細は、**現在と以前の検出ルールのステータス** ペインに表示できます。次の表には、**現在と以前の検出ルールのステータス** ペインに表示される属性についての情報が記載されています。

表 54. 現在と以前の検出ルールのステータス

フィールド	説明
追加済み	追加されたデバイスの数。
ステージング	ステージンググループに移動されたデバイスの数。
非アクティブ	非アクティブなデバイスの数。
削除済み	削除されたデバイスの数。
デバイス	デバイスのステータス。
番号	デバイス数。

関連タスク

デバイス検出ルールの概要ペインを表示

アカウントの資格情報の管理

アカウントの資格情報を管理 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、管理者権限で SupportAssist Enterprise を設定できます。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 55. 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

アカウントの資格情報

関連タスク

アカウントの資格情報を追加
アカウントの資格情報を再割り当て
アカウントの資格情報の編集
アカウント資格情報を削除

アカウントの資格情報の追加

アカウントの資格情報の追加 ウィンドウを使用すると、アカウントの資格情報を追加できます。次の表に、**アカウントの資格情報の追加** 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 56. アカウントの資格情報の追加

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	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。 ・ シャーシ ・ **Fluid File System (FluidFS)** ・ **iDRAC** ・ ネットワーク ・ **ピアストレージ (PS) / EqualLogic** ・ **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** ・ **仮想マシン**
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られたコミュニティ文字列。 **メモ: 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。

フィールド	説明
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。 メモ: 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。
オペレーティングシステムのタイプ	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。 · Windows（SupportAssist Enterprise が Windows を実行するサーバにインストールされている場合にのみ表示されます）。 · Linux · ESX · ESXi メモ: 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。
ソフトウェアの種類	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。 · SCVMM · vCenter · SAN HQ · VMware 用 HIT キット / VSM メモ: 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。 メモ: 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。
ソリューションタイプ	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。 メモ: 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。

* ソリューションデバイスタイプには、SSH と REST のユーザー名およびパスワードを入力する必要があります。

関連タスク

アカウントの資格情報を追加

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 57. 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	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。 · シャーシ · Fluid File System（FluidFS） · iDRAC · ネットワーク

フィールド	説明
	• ピアストレージ（PS）/ EqualLogic • 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 • 仮想マシン
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られたコミュニティ文字列。 メモ: 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。
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。 メモ: 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。
オペレーティングシステムのタイプ	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。 • Windows • Linux • ESX • ESXi メモ: 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。
ソフトウェアの種類	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。 • SCVMM • vCenter • SAN HQ • VMware 用 HIT キット / VSM メモ: 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。 メモ: 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。
ソリューションタイプ	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。 メモ: 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。

* ソリューションデバイスタイプには、SSH と REST のユーザー名およびパスワードを入力する必要があります。

関連タスク

アカウントの資格情報の編集

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 58. 資格情報プロファイルの管理

フィールド	説明
プロファイルの作成	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

認定資格プロフィール

関連タスク

認定資格プロフィールの作成
資格情報プロファイルの割り当て
認定資格プロフィールの編集
資格情報プロファイルの削除

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 59. 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	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。 · 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**
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

認定資格プロフィールの作成

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 60. 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	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。 · 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**
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

認定資格プロフィールの編集

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。[**コレクション**] ページでは、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、およびコレクションの Dell EMC 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。

  メモ: 検索を実行するには 3 文字以上入力する必要があります。
- **アップロード** - コレクションを Dell EMC 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 61. 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。
情報アイコン	一部の属性またはセクションがデバイスから収集されなかった場合に表示されます。
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。
Collection Date（コレクション日）	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。

列名	説明
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。

- **Collection Type (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**
- **収集目的 :**
  - **テクニカルサポート**
  - **展開**
  - **システムメンテナンス**
  - **コンサルティング**
  - **その他**
- **デバイスタイプ**
  - **サーバ**
  - **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**
- **コレクションホスト**
  - **SupportAssist Enterprise**
  - **リモートコレクタ**
- **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 62. 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。
サービスタグ	Dell EMC が各デバイスを個別に認識することを可能にする一意の英数字 ID です。
コレクションステータス	デバイスからのコレクションのステータス。
収集の表示 (サーバのコレクションに対してのみ)	**設定ビューア** で、サーバから収集をクリックして開きます。
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。

[分析コレクション]

特定の曜日に実行される分析コレクションは統合され、「**分析コレクション**」ページに表示されます。このページには、過去 90 日間に実行されたコレクションのみが表示されます。90 日後、コレクションは自動的に削除されます。分析コレクションの詳細については、「分析コレクションの概要」を参照してください。

メモ:「分析コレクション」ページは、SupportAssist Enterprise を登録している場合にのみ有効です。SupportAssist Enterprise を登録していない場合は、SupportAssist Enterprise を登録するためのリンクが表示されます。

次の表では、「**分析コレクション**」ページに表示される情報について説明しています。

表 63. [分析コレクション]

行	説明
回収日	コレクションが開始された日付。
コレクションホスト	コレクション ホストの IP アドレスまたはホスト名。
収集ステータス	実行したコレクションのステータス。次のようなステータスがあります。 · **OK**：コレクションは正常に実行されました。 · **失敗**：コレクションに失敗しました。[ステータス]をクリックして、エラー コードと失敗した原因を表示します。
ファイルのダウンロード	リンクをクリックして、お使いのシステムにコレクションをダウンロードします。
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。次のようなステータスがあります。 · **成功**：コレクションは、Dell EMC バックエンドに正常にアップロードされました。 · **失敗**：コレクションを Dell EMC バックエンドにアップロードできませんでした。[ステータス]をクリックして、エラーコードと失敗した原因を表示します。

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、OpenManage Essentials、Microsoft System Center Operations Manager、または OpenManage Enterprise 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フェースとして機能するアプリケーションです。
- Remote Collector — 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

アダプターの概要

Remote Collector の概要

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 64. 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。

フィールド	説明
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。
管理下デバイス	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	アダプタのステータス。 アダプタのステータスは、以下のいずれかです。 • **接続済み** - SupportAssist Enterprise がアダプタに正常に接続できます。 • **切断済み** - SupportAssist Enterprise をアダプタに接続できません。 • **初期同期** - デバイスの初期インベントリが進行中。 • **定期同期** - デバイスの自動インベントリが進行中。 • **手動同期** - 手動で開始されたデバイスのインベントリが進行中。 • **接続が失われました** - 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。 • **コピーが進行中** - 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。 • **インストールが進行中** - アダプタのインストールが進行中です。 • **検証が進行中** - 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。 • **設定が進行中** - SupportAssist Enterprise がアダプタを設定しています。 • **サービスを開始しています** - 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。 • **接続を待機しています** - SupportAssist Enterprise はアダプタサービスの開始を待機しています。 • **接続が進行中** - SupportAssist Enterprise はアダプタへの接続を試行しています。 • **プロファイルを割り当て中** - 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。

関連タスク

OpenManage Essentials アダプタのセットアップ
Microsoft System Center Operations Manager アダプタをセットアップ
アダプタ概要ペインを表示
アダプタによってインベントリされるデバイスを表示
アダプタを同期
アダプタの編集
アダプタの削除

OpenManage Essentials アダプタのセットアップ

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 65. 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。 · **OpenManage Essentials** - Open Manage Essentials アダプタをセットアップします。 · **System Center Operations Manager** — 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。 · **OpenManage Enterprise** - OpenManage Enterprise アダプタをセットアップする場合に選択します。
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。 · **12 時間間隔** · **毎日** · **毎週** · **隔週** · **毎月**

関連タスク

OpenManage Essentials 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

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 66. 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。 · **OpenManage Essentials** — OpenManage Essentials アダプタをセットアップする場合に選択します。

フィールド	説明
	• **System Center Operations Manager** — 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。 • **OpenManage Enterprise** - OpenManage Enterprise アダプタをセットアップする場合に選択します。
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。 • **12 時間間隔** • **毎日** • **毎週** • **隔週** • **毎月**

関連タスク

Microsoft System Center Operations Manager アダプタをセットアップ

OpenManage Enterprise アダプターのセットアップ

アダプターのセットアップ ウィンドウでは、アダプターを追加することができます。次の表に、**アダプター 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 67. アダプターのセットアップ（OpenManage Enterprise）

フィールド	説明
アダプター タイプ	セットアップするアダプター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ーのタイプは以下のとおりです。 • **OpenManage Essentials** - Open Manage Essentials アダプターをセットアップします。 • **System Center Operations Manager** — System Center Operations Manager アダプターをセットアップする場合に選択します。 • **OpenManage Enterprise** - OpenManage Enterprise アダプターをセットアップする場合に選択します。

フィールド	説明
ホスト名 / IP アドレス	OpenManage Enterprise バージョン 3.3.1 がインストールされているサーバーのホスト名または IP アドレス。
名前（オプション）	SupportAssist Enterprise のアダプターを識別するために使用する任意の名前。
ユーザー名	OpenManage Enterprise バージョン 3.3.1 がインストールされているサーバーに接続するために必要なユーザー名。
パスワード	OpenManage Enterprise バージョン 3.3.1 がインストールされているサーバーに接続するために必要なパスワード。
認定資格プロフィール	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を追加するために必要な認定資格プロフィー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	アダプター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。 · **12 時間間隔** · **毎日** · **毎週** · **隔週** · **毎月**

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 68. 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。
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

アダプタ概要ペインを表示

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 69. 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。
管理下デバイス	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。
Version	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	リモートコレクタのステータス。 リモートコレクタのステータスは、以下のいずれかです。 • **接続済み** - 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。 • **切断済み** - 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。 • **接続に失敗しました** - SupportAssist サーバへの接続中に接続に失敗した場合に表示されます。 • **登録に失敗しました** - リモートコレクタが SupportAssist Enterprise への接続に失敗した場合に表示されます。 • **登録を開始しました** - 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。 • **コピーが進行中** - 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。 • **検証が進行中** - 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。 • **設定が進行中** - SupportAssist Enterprise がリモートコレクタを設定しています。 • **登録しています** - 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。 • **インストールが進行中** - 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。 • **インストーラが見つかりません** - 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。 • **コピーに失敗しました** - 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。 • **インストールに失敗しました** - 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。 • **設定に失敗しました** - 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。 • **検証に失敗しました** - 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。

フィールド	説明
	• **ディスク領域不足** - 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。 • **接続を開始しました** - 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。
アップロードの接続性	リモート システムから Dell EMC へのインターネット接続のステータスを表示します。

関連タスク

リモートコレクタのセットアップ
Remote Collector に関連付けられているデバイスのコレクションデータを表示する
Remote Collector の概要ペインを表示
Remote Collector に関連付けられたデバイスの表示
リモートコレクタの編集
リモートコレクタの削除

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 70. 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。
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。
ホスト名	選択すると、リモート Collector へのデバイスの割り当てにホスト名の式を入力できます。
式	リモート Collector へデバイスを割り当てるためのホスト名の式です。
IP アドレス / 範囲	選択すると、Remote Collector にデバイスを割り当てるための IP アドレス範囲を入力できます。
別のホスト名を追加	クリックすると、追加のホスト名の式フィールドが開きます。
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。
別の定義式を追加	クリックすると、追加のホスト名の式フィールドが開きます。
このリモートシステムはプロキシサーバ経由でインターネットに接続しています	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。

フィールド	説明
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、Storage SC Series アレイ、VMware ESX および ESXi、ウェブスケールハイパーコンバージドアプライアンス（XC シリーズ）などがあります。

関連概念

Remote Collector の概要

関連タスク

リモートコレクタのセットアップ

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 71. 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。
管理下デバイス	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

Remote Collector の概要ペインを表示

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。
- **TechDirect へのログイン** - 自社の TechDirect アカウントから資産情報を表示します。
- **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。

関連資料

プロキシ設定
プリファランス
連絡先情報
TechDirect へのログイン
SMTP 設定

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 72. 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、プロキシサーバー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

プロキシサーバを設定

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 73. プリファランス

フィールド	説明
自動化タスク	
SupportAssist Enterprise で以下の機能を自動的にアップデート：	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

フィールド	説明
	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。 **メモ: SupportAssist Enterprise が最新の機能および拡張機能でアップデートされるよう、自動アップデートを選択することをお勧めします。**
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。
アダプターのアップグレード	利用可能な場合は常にアダプター アップデートを自動的にダウンロードしてインストールするには、このオプションを選択します。
システム状態情報を自動的に収集：	
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。
分析のためにデータを自動的に収集する	
毎週 *x* **の午前 1 時** (*x* はコレクションを実行する曜日)	このオプションを選択して、SupportAssist Enterprise が分析コレクションを実行できるようにします。分析コレクションの詳細については、「分析コレクションの概要」を参照してください。
自動的にアップロード：	
デバイスから Dell EMC に収集されたシステム状態情報	Dell EMC への自動収集アップロードを選択します。
インベントリ検証を自動的に開始：	
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された日の午後 11 時に、各デバイス タイプから検証情報を自動的に取得します。
API インターフェイス	
SupportAssist Enterprise の API インターフェイスの有効化	このオプションを選択して、SupportAssist Enterprise の API インターフェイスを有効にします。
E メール設定	
新しいサポートケースが開いたら E メール通知を受信する	このオプションを選択すると、新しいサポートケースが開いたら E メール通知を受信するようになります。
希望する E メール言語	E メール通知に使用する言語を選択します。
E メール通知	クリックして E メール通知リストを展開します。 ・ Remote Collector の接続ステータス ・ アダプターの接続ステータス ・ Remote Collector のアップロード接続ステータス ・ 接続性テスト ・ メンテナンスモード ・ デバイスの検証ステータス

フィールド	説明
	• 定期インベントリ検証 • ステージングと非アクティブなデバイス • 自動ディスパッチプリファランス
コレクションデータの設定	
サーバー / ハイパーバイザー	• デバイスからソフトウェア関連情報を収集する**ソフトウェア**を選択します。 • デバイスからログを収集する **システムログ** を選択します。 • デバイスから SMART CTL ログを収集する **SMART ログ** を選択します。 **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 バージョン 2.0.50 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	• デバイスから診断情報を収集する**診断データ (Diag コレクション)** を選択します。 • デバイスから Ping テスト結果を収集する**内部アレイ接続性テスト (Ping テスト)** を選択します。
ストレージ：PowerVault	デバイスからサポートデータを収集する **サポートデータ** を選択します。
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。
ソリューション：Nutanix	デバイスからログを収集する**ログ**を選択します。
仮想マシン	デバイスからログを収集する **システムログ** を選択します。
デバイス ID 情報の設定	
デルに送信された情報にデバイス ID の詳細を含む	このオプションを選択すると、ID 情報が Dell EMC に送信されます。 **メモ: このオプションをクリアした場合、収集データ設定 の下にあるログおよび診断データの収集設定は、自動的に無効になります。**
メンテナンスモード	
ケース生成アクティビティ (ダウンタイム、外部トラブルシューティングなどのために) を一時的にサスペンドします。	このオプションを選択すると、すべてのデバイスがメンテナンスモードに設定されます。メンテナンスモード中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
電子メール通知を設定
ケース作成時のシステム情報の自動コレクションを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 情報のコレクションを有効化または無効化
グローバルレベルのメンテナンスモードの有効化または無効化

連絡先情報

連絡先情報 ページでは、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 74. 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。
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。
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します。利用できるオプションは次のとおりです。 · **電話** · **電子メール**
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。
Dell サーバーのパーツ交換の選択	
Dell サーバー交換パーツの自動配送を希望する	Dell EMC が会社に連絡して交換パーツを送付することに同意する場合は、このチェックボックスを選択します。
発送先一次連絡先	
名	発送されたパーツを受け取る責任のある一次連絡先の担当者の名。
姓	発送されたパーツを受け取る責任のある一次連絡先の担当者の姓。
電話番号	発送されたパーツを受け取る責任のある一次連絡先の担当者の電話番号。
電子メールアドレス	発送されたパーツを受け取る責任のある一次連絡先の担当者の電子メールアドレス。
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。
国 / 地域	国を選択します。
送付先住所	交換コンポーネントの発送先住所です。
市町村	
都道府県 / 地域	
郵便番号	
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。
発送のメモ	発送に関連する詳細情報を入力します。
オンサイト技術者にパーツの交換を依頼する(サービスプランに含まれている場合)	発送されたハードウェア コンポーネントを交換するためにオンサイト技術者の派遣を求める場合は、このオプションを選択します。

フィールド	説明
CNPJ **IE**	ブラジルのみ：連絡先の CNPJ および IE 番号です。
発送先二次連絡先	
名	発送されたパーツを受け取る責任のある二次連絡先の担当者の名。
姓	発送されたパーツを受け取る責任のある二次連絡先の担当者の姓。
電話番号	発送されたパーツを受け取る責任のある担当者の二次連絡先の電話番号。
電子メールアドレス	発送されたパーツを受け取る責任のある二次連絡先の担当者の電子メール アドレス。

関連タスク

連絡先情報を表示しアップデート
パーツ発送情報の表示と更新

TechDirect へのログイン

TechDirect 統合 ページから TechDirect でレポートにアクセスし、SupportAssist アラートを管理できます。次の表には、**TechDirect 統合** ページに表示される項目の情報が記載されています。

TechDirect 統合 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。

表 75. TechDirect へのログイン

フィールド	説明
TechDirect の詳細	TechDirect Web サイトが新しい Web ブラウザウィンドウに表示されます。
サインイン	クリックして TechDirect にサインインします。
OTP	ワンタイムパスワードが TechDirect アカウントの検証に必要になります。

関連概念

TechDirect にサインイン

SMTP 設定

SMTP 設定 ページでは、SMTP サーバー (E メールサーバー) の設定を行うことができます。社内で SMTP サーバーを使用している場合、Dell EMC では SMTP サーバー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。

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 76. SMTP 設定

フィールド	説明
SMTP サーバーを使用	E メールサーバー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	E メールサーバーのホスト名または IP アドレス。
ポート	E メールサーバーで使用するポート番号。

フィールド	説明
認証が必要です	E メール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、このオプションを選択します。
ユーザー名	E メールサーバーへの接続に必要なユーザー名。
パスワード	E メールサーバーへの接続に必要なパスワード。

関連タスク

SMTP サーバを設定

ネットワーク接続性テスト

ネットワーク接続性テスト ページでは、依存ネットワークリソースへの SupportAssist Enterprise の接続性をテストすることができます。

ネットワーク接続性テスト ページの上部には、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 77. 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。 · **インターネット接続性** · **SMTP Server（SMTP サーバ）** · **Dell EMC FTP サーバ** · **Dell EMC アップロードサーバ** · **SupportAssist Enterprise サーバ**
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。 · **未設定**（SMTP サーバ テストのみに該当）- SMTP サーバが SupportAssist Enterprise で設定されていません。社内で SMTP サーバ（メールサーバー）が使用されている場合は、SupportAssist Enterprise で **SMTP 設定** を行うことをお勧めします。 · **進行中** - 接続性テストが進行中です。 · **接続済み** - 接続性テストに成功しました。 · **エラー** - 接続性テストに失敗しました。 **メモ: エラーのステータスがリンクとして表示され、そのリンクをクリックして問題の説明および解決のための手順を表示できます。**
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

接続性テストを実施

SupportAssist Enterprise のテスト

SupportAssist Enterprise のテスト ページでは、SupportAssist Enterprise で特定のタスクを実行できるかどうかを検証できます。

SupportAssist Enterprise **のテスト** ページの上部には、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 78. 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 **ケース作成** 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。 · **未検証** — サポートケース作成タスクがテストされていません。 · **進行中** — サポートケース作成テストが進行中です。 · **ケースを作成する準備ができました** — SupportAssist Enterprise でケースを正常に作成できます。 · **ケースを作成できません** — サポートケース作成ワークフローによる不具合が考えられるため、SupportAssist Enterprise はサポートケースを作成できません。
最後の検証	ステータスを最後に検証した日付と時刻。
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

ケース作成機能をテスト

23

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 79. 付録（エラーコード）

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
3000_1 3000_2 3000_3 3000_4 3000_5	*デバイス名*に 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。 · **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 **OMSA のインストール/アップグレード** を選択します。 · OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨バージョンを特定するには、https://www.dell.com/serviceabilitytools で、『*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。 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_6 3000_9 3000_11	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。	1. システムがインターネットに接続されていることを確認してください。 2. 接続性テストを行い、システムが依存するリソースに接続できることを確認します。 3. **デバイス** ページでデバイスを選択し、デバイス概要ペインで、**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。 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_7	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。 · **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 **OMSA のインストール/アップグレード** を選択します。 · OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨バージョンを特定するには、https://www.dell.com/serviceabilitytools で、『*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。 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_8	*デバイス名*に 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。 1. **コントロールパネル** を開きます。 2. **プログラム** で、**プログラムのアンインストール** をクリックします。 3. **プログラムと機能** ウィンドウで、**Dell SupportAssist** を選択して **変更** をクリックします。 4. **Dell SupportAssist Enterprise インストーラへようこそ** ウィンドウで **次へ** をクリックします。 5. **修復** をクリックしてから、**インストール** をクリックします。

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。
3000_10 3000_12 3000_13 3000_14	*デバイス名*に 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。 · **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 **OMSA のインストール/アップグレード** を選択します。 · OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨バージョンを特定するには、https://www.dell.com/serviceabilitytools で、『*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。 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_15 3000_16 3000_17 3000_22 3000_23 3000_29 3000_47 3000_48 3000_50 3000_56 3000_61	*デバイス名*に 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。	デバイスが接続可能で、設定されたデバイスの資格情報に管理者権限があることを確認してから、以下のいずれかの操作を行ってください。 · **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 **OMSA のインストール/アップグレード** を選択します。 · OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨バージョンを特定するには、https://www.dell.com/serviceabilitytools で、『*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。 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_18	*デバイス名*で OpenManage Server Administrator (OMSA) のインストールに必要なサービスが実行されていないか、有効になっていません。	· デバイスで Microsoft Windows が実行されている場合は、WMI サービスが実行されていることを確認してください。 · デバイスで Linux を実行している場合は、SSH が有効になっていることを確認してください。 詳細については、「その他のサービス」を参照してください。
3000_19	*デバイス名*で 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。	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。詳細については、「その他のサービス」を参照してください。
3000_20 3000_21 3000_24 3000_25 3000_26 3000_27 3000_28 3000_30 3000_31 3000_32 3000_33 3000_34 3000_35 3000_36 3000_37 3000_38 3000_39 3000_40	*デバイス名*に 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。 · **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 **OMSA のインストール/アップグレード** を選択します。 · OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨バージョンを特定するには、https://www.dell.com/serviceabilitytools で、『*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。 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。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
3000_41 3000_42 3000_43 3000_44 3000_45 3000_46 3000_49 3000_51 3000_54 3000_55 3000_57 3000_58 3000_59		
3000_52 3000_53	*デバイス名*に 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。 · **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 **OMSA のインストール/アップグレード** を選択します。 · OMSA の推奨バージョンを手動でインストールします。OMSA の推奨バージョンを特定するには、https://www.dell.com/serviceabilitytools で、『*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。 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 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。	· デバイスが接続可能であることを検証してください。 · 設定されたデバイスの資格情報に管理者権限があることを検証してください。 · **デバイス** ページでデバイスを選択し、デバイス概要ペインで、**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。 · 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、https://www.dell.com/serviceabilitytools で、『*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。 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 **OMSA のインストール/アップグレード** 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。
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。	**タスク** > **SNMP の設定** 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、「ウェブ

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
		インタフェースを使用した iDRAC のアラート送信先の設定」を参照してください。
5000_2	Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) の必要なライセンスがインストールされていないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	iDRAC に Express または Enterprise ライセンスがインストールされていることを確認してから、**タスク** > **SNMP の設定** オプションで、SNMP の設定を試みます。
5000_3	Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) のすべての設定可能なフィールドが使用されているため、SNMP が設定できませんでした。	デバイスの SNMP 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、「ウェブインタフェースを使用した iDRAC のアラート送信先の設定」を参照してください。
5000_4	入力された資格情報に必要な権限がないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) の管理者権限またはオペレータ権限が資格情報にあることを確認し、[デバイス概要] ペインの**タスク** > **SNMP の設定**オプションで、SNMP の設定を試みます。
5000_5	Integrated Dell Remote Access Controller (iDRAC) への接続の試みが失敗したため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	SupportAssist Enterprise がインストールされているシステムから iDRAC がアクセス可能であることを確認します。その後、**タスク** > **SNMP の設定** オプションで、SNMP の設定を試みます。
5000_6	入力された資格情報が無効であるため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	資格情報が有効であることを確認してから、デバイス概要ペインの**タスク** > **SNMP の設定** オプションで、SNMP の設定を試みます。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 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、「ウェブインタフェースを使用した iDRAC のアラート送信先の設定」を参照してください。
5000_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、「アラート送信先の手動設定 (Windows)」または「アラート送信先の手動設定 (Linux)」を参照してください。
5000_10	SupportAssist Enterprise がインストールされているシステムのホスト名と IP アドレスが指定されていないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	スクリプトファイルを実行して、SNMP を設定するには、SupportAssist Enterprise がインストールされているシステムの IP アドレスを引数として入力していることを確認してください。
5000_11	デバイス上に SNMP サービスがインストールされていないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	デバイスに SNMP サービスを手動でインストールしてから、デバイス概要 ペインの**タスク** > **SNMP の設定** オプションで、SNMP の設定を試みます。
5000_12	SupportAssist Enterprise がデバイスで実行されているオペレーティングシステムをサポートしていないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	SupportAssist Enterprise でサポートされるオペレーティング システムの詳細については、https://www.dell.com/serviceabilitytools で、『*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。
5000_13	SNMP サービスが開始していないため、デバイスの SNMP を設定できませんでした。	デバイスで SNMP サービスを手動で開始してから、**タスク** > **SNMP の設定** オプションで、SNMP の設定を試みます。
5000_14	WMI サービスが無効になっているため、デバイスの SNMP デバイスを設定できませんでした。	デバイスで WMI サービスを手動で起動してから、デバイス概要ペインの**タスク** > **SNMP の設定** オプションで、SNMP の設定を試みます。
5000_15	SupportAssist Enterprise は、SNMP を正常に設定しましたが、SNMP の設定を確認する自動テストに失敗しました。	この問題を解決するには、ネットワーク設定を確認して SNMP ポート (162) が開いていることを確認します。
6000_01 6000_11 6000_12	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。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
6000_13 6000_14 6000_24		
6000_02	SupportAssist Enterprise は、デバイスに到達できないため、*デバイス名* からシステムイベントログを削除できません。	デバイスが SupportAssist Enterprise を実行しているサーバから到達可能であることを確認してから、操作を再試行します。
6000_03	デバイスのホスト名の IP アドレスを解決できなかったため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* からシステムイベントログを削除できません。	デバイスがドメインのメンバーである場合は、デバイスのホスト名が DNS サーバに追加されていることを確認してから、操作を再試行します。
6000_4 6000_5	SupportAssist Enterprise は、内部エラーにより、*デバイス名* からシステムイベントログを削除できません。	この問題を解決するには、テクニカルサポートにお問い合わせください。
6000_6 6000_8 6000_9	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* からシステムイベントログを削除できません。	WMI サービスがデバイスで実行中であることを確認してから、操作を再試行します。
6000_7 6000_15 6000_19 6000_21 6000_23	デバイスの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。	• SupportAssist Enterprise がデバイスの正しいユーザー名とパスワードでアップデートされていることを確認します。 • デバイス上でユーザーアカウントに Administrator または root 権限があることを確認します。
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権限または root 権限があることを確認してから、操作を再試行します。
6000_16	SupportAssist Enterprise は、不明なエラーにより、*デバイス名* からシステムイベントログを削除できません。	この問題を解決するには、テクニカルサポートにお問い合わせください。
6000_17	デバイスでのこの操作はサポートされていないため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* からシステムイベントログを削除できません。	適用なし。
6000_18 6000_20 6000_22	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* からシステムイベントログを削除できません。	SSH サービスがデバイスで実行中であることを確認してから、操作を再試行します。
SA-0001	デバイス数が 300 以上あるため、SupportAssist Enterprise はデバイスをインポートできません。	デバイス数を 300 未満にしてから、操作を再試行してください。
SA-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-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。	以下を検証してから、デバイスの追加を再試行します。 • デバイスが SupportAssist Enterprise でサポートされていることを確認します。サポートされているデバイス モデルのリストについては、https://www.dell.com/serviceabilitytools で、『*SupportAssist*

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
		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。 • ユーザーアカウントに管理者権限または root 権限があることを確認します。
SA-0020	デバイスがすでに追加されているため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* を追加できません。	適用なし。
SA-0025	不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* を追加できません。	デバイスが SupportAssist Enterprise でサポートされているかどうかを確認します。サポートされているデバイス モデルのリストについては、https://www.dell.com/serviceabilitytools で、『*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。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。サポートされているデバイス モデルのリストについては、https://www.dell.com/serviceabilitytools で、『*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。
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。	サポートされているデバイス モデルのリストについては、https://www.dell.com/serviceabilitytools で、『*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。
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	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、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 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、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 Enterprise 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。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SA-0090	SupportAssist Enterprise は、OpenManage Server Administrator (OMSA) バージョン *x.x* がデバイスにインストールされていることを検知しました。	デバイス上に OMSA バージョン *x.x* をダウンロードしてインストールすることをお勧めします。
SA-0095	SupportAssist Enterprise は、デバイスにインストールされた OMSA のバージョンを検証できません。	この不具合を解決するには、「OMSA バージョンを検証できない」を参照してください。
SA-0100	OpenManage Server Administrator (OMSA) の奨励するバージョンがすでにデバイスにインストールされています。	適用なし。
SA-0105	SupportAssist Enterprise は、Integrated Dell Remote Access Controllers (iDRAC) を介してデバイスを監視します。したがって、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、「他のサービス」を参照してください。
SA-0125	事前定義された制限時間内に応答を受信しなかったため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* を追加できません。	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に関する追加情報については、「デバイスを追加できない」を参照してください。
SA-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、「デバイスを追加できない」を参照してください。
SA-0135	選択したデバイスタイプが正しくないため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* を追加できません。	正しいデバイスタイプを選択したことを確認して、再試行してください。
SA-0140	デバイスへの接続が失敗したため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* を追加できません。	次の手順を実行します。 ・ 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、https://www.dell.com/serviceabilitytools で、『*SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.50 ユーザーズ ガイド*』を参照してください。 ・ 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。サポートされているデバイス モデルのリストについては、https://www.dell.com/serviceabilitytools で、『*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。
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。 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 Storage PS Series 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。	Peer Storage PS Series 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。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SA-0160	入力した IP アドレスは、Dell EMC Peer Storage/ Storage PS Series 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。
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。 · 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。 · 入力した資格情報に管理者権限または root 権限があることを確認します。
SA-1015	ユーザー名またはパスワードが正しくないため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* の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されていることを確認してから、再度デバイス資格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、「他のサービス」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、「デバイス資格情報を編集できない」を参照してください。
SA-0165 SA-1045	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise はデバイスの資格情報を編集できません。	次の手順を実行します。 1. FTP ポートが開いていることを確認します。 2. デバイスの正しい資格情報を入力します。 3. 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-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 SA-2002 SA-2003 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 SA-4020 SA-4025 SA-4030 SA-4035 SA-4040 SA-4045 SA-4050 SA-4055 SA-4060 SA-4065 SA-4070	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。	

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SA-4071 SA-4072		
SA-4073 SA-4074	不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* から収集されたシステム情報をパッケージ化できません。	システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。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 SA-4080	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• WMI サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4085 SA-4090	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• WS-Man サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4110 SA-4115 SA-4120	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• SNMP サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4125 SA-4130	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• Symbol SDK サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4135 SA-4140	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• vSphere SDK サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4145 SA-4150	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• REST API サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4095 SA-4100 SA-4105	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• SSH サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4155	デバイスに到達できないため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• デバイスが SupportAssist Enterprise を実行しているサーバから到達可能であることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4160	デバイスの IP アドレスが無効なため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• SupportAssist Enterprise がデバイスの正しい IP アドレスでアップデートされていることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4165	証明書ファイルのダウンロードを正常に完了できなかったため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• ファイアウォールとネットワーク設定を検証し、証明書ファイルのダウンロードがブロックされていないことを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SA-4170 SA-4175	デバイスの資格情報が正しくないか、必要な権限がないため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• SupportAssist Enterprise がデバイスの正しいユーザー名とパスワードでアップデートされていることを確認します。 • デバイス上でユーザーアカウントに Administrator または root 権限があることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4180	デバイスがサポートされていないため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	サポートされているデバイス モデルのリストについては、https://www.dell.com/serviceabilitytools で、『*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。
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。	• SupportAssist Enterprise が root 権限を持つユーザーアカウントの資格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)」を参照してください。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4190	デバイスの SSL 暗号化レベルが 256 ビット以上に設定されているため、SupportAssist Enterprise が *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	トラブルシューティングの手順については、「システム情報を収集できない」を参照してください。
SA-4500	Dell EMC がホストする受信側サーバに到達できないため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* から収集されたシステム情報を送信できません。	• システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4501 SA-4502	不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4511 SA-4512 SA-15000 SA-15001 SA-15002	不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* から収集されたシステム情報を送信できません。	• **ネットワーク接続性テスト** を実行し、**Dell アップロードサーバ** への接続が正常に行われることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-15011 SA-15012	不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* から収集されたシステム情報を送信できません。	• **ネットワーク接続性テスト** を実行し、**Dell アップロードサーバ** への接続が正常に行われることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4513 SA-15013	ファイルトークンが無効なため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* から収集されたシステム情報を送信できません。	• **ネットワーク接続性テスト** を実行し、**Dell アップロードサーバ** への接続が正常に行われることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。 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 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。	• **ネットワーク接続性テスト** を実行し、**Dell アップロードサーバ** への接続が正常に行われることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。 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。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SA-4521 SA-15021	プロキシサーバに到達できないため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* から収集されたシステム情報を送信できません。	• SupportAssist Enterprise でプロキシサーバの設定を検証します。 • プロキシサーバが到達可能であることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。 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-4522 SA-15022	プロキシサーバへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* から収集されたシステム情報を送信できません。	• SupportAssist Enterprise でプロキシサーバの設定を検証します。 • プロキシサーバが到達可能であることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。 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-4523 SA-15023	プロキシサーバのユーザー名またはパスワードが正しくないため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* から収集されたシステム情報を送信できません。	• SupportAssist Enterprise で入力したプロキシサーバのユーザー名とパスワードが正しいことを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。 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-4524 SA-15024	プロキシサーバに到達する際に不明なエラーが発生したため、SupportAssist Enterprise は *デバイス名* から収集されたシステム情報を送信できません。	• SupportAssist Enterprise でプロキシサーバの設定を検証します。 • プロキシサーバが到達可能であることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。 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-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 *device_name* 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、「ハードウェア要件」を参照してください。
SA-30130	必要な検証が完了できなかったため、SupportAssist Enterprise は、デバイス *device_name* を **ステージング** グループに配置しました。	デバイスを追加するには、後でデバイスを再検証します。
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 *device_name* を **ステージング** グループに配置しました。	デバイスを追加するには、iDRAC Enterprise ライセンスがデバイスにインストールされていることを確認してから、デバイスを再検証します。
SA-30260	Enterprise Manager で SupportAssist が有効ではないため、SupportAssist Enterprise は、デバイス *device_name* 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、アダプタに関連するデバイスがすでに追加されているため、SupportAssist Enterprise はアダプタ *アダプタ名* をセットアップできません。	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 *アダプタ名* 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。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SA-20015	不明なエラーのため、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 *アダプタ名* 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。 · アダプタが、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。 · 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。 · SupportAssist Enterprise アダプタサービスが実行されている。
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。 · 管理グループの資格情報が正しい。 · アダプタが管理グループに接続されている。 · SupportAssist Enterprise アダプタサービスが実行されている。
SA-20035	アダプタに無効なキーがあるため、SupportAssist Enterprise はアダプタ *アダプタ名* をセットアップできません。	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 *アダプタ名* に到達できません。	以下を検証してから、再試行します。 · Microsoft System Center Operations Manager のインスタンスが使用可能である。 · Microsoft System Center Operations Manager サービスが実行されている。
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 *アダプタ名* 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 SA-20065 SA-20080 SA-20085	不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise はアダプタ *アダプタ名* 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 *アダプタ名* 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。
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。 · 資格情報が有効なことを確認します。 · 管理者権限があることを確認します。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
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。 · OpenManage Essentials がリモートシステムにインストールされていない · 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の間に互換性がない	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にないため、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。	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。
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 アダプタとの間に互換性がないため、SupportAssist Enterprise はアダプタ *アダプタ名* 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 *アダプタ名* 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 アダプタとの間に互換性がないため、SupportAssist Enterprise はアダプタ *アダプタ名* をセットアップできません。	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 *アダプタ名* 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。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
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 アダプタとの間に互換性がないため、SupportAssist Enterprise はアダプタ *アダプタ名* をセットアップできません。	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 *アダプタ名* 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 *アダプタ名* 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 *アダプタ名* 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。 · 資格情報が有効なことを確認します。 · 管理者権限があることを確認します。
SA-20200	リモートシステムからアダプタがアンインストールされたため、SupportAssist Enterprise はアダプタ *アダプタ名* 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 *アダプタ名* をセットアップできません。	アダプタを削除して、アダプタのセットアップを再試行します
SA-20210	SupportAssist Enterprise はアダプタ *アダプタ名* からデバイスを同期できません。	アダプタを選択してから、手動でデバイス同期を実行してください。
SA-20215	アダプタがシステムに存在しないため、SupportAssist Enterprise はアダプタ *アダプタ名* 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 *リモートコレクタ名* 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	入力された名前が別の Remote Collector ですでに使用されているため、SupportAssist Enterprise は *Remote CollectorRemote Collector 名* をセットアップできません。	他の名前を入力して、再試行してください。
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。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SA-30408	*名前* が別のリモートコレクタで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。
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 *リモートコレクタ名* 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-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 *リモートコレクタ名* 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。 · 資格情報が有効なことを確認します。 · 管理者権限があることを確認します。
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 *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 *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 *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 *リモートコレクタ名* 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-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 *リモートコレクタ名* 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。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
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 *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 *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 *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 *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 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 *リモートコレクタ名* 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 *リモートコレクタ名* 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 *IP アドレスレンジ* が同じリモートコレクタ *リモートコレクタ名* 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 *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、操作を再試行してください。
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 *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 *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 *リモートコレクタ名* 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 *リモートコレクタ名* 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 *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-4525	潜在的なセキュリティリスクが検知されたため、*デバイス名* からアップロードされたコレクションファイルが削除されました。	セキュリティ リスクについては、https://www.dell.com/serviceabilitytools で、『*SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.50 ユーザーズガイド*』を参照してください。
SA-4530	アップロードプロセスが定義された制限時間を超えたため、*デバイス名* から収集されたシステム情報のアップロードに失敗しました。	. システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SA-4531	Dell EMC がホストしているアップロード サーバーに問題があるため、*デバイス名* から収集されたシステム情報のアップロードに失敗しました。	• システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4040 SA-4073 SA-4074	不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise はデバイス *デバイス名* から収集されたシステム情報をパッケージ化できません。	• システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4075 SA-4080	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise はデバイス *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• WMI サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4085 SA-4090 SA-4115 SA-4120 SA-4125 SA-4130 SA-4135 SA-4140 SA-4145 SA-4150 SA-4175	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 *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4095 SA-4100 SA-4105	デバイスへの接続の試みが失敗したため、SupportAssist Enterprise はデバイス *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• SSH サービスがデバイス上で実行されていることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4155	デバイスに到達できないため、SupportAssist Enterprise はデバイス *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• 追加しようとしているデバイスが、SupportAssist Enterprise を実行しているサーバから到達可能であることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4160	デバイスの IP アドレスが無効なため、SupportAssist Enterprise はデバイス *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• SupportAssist Enterprise がデバイスの正しい IP アドレスでアップデートされていることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4165	証明書ファイルのダウンロードを正常に完了できなかったため、SupportAssist Enterprise はデバイス *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• ファイアウォールとネットワーク設定を検証し、証明書ファイルのダウンロードがブロックされていないことを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4170	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 *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• 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。 • ユーザーアカウントにデバイスの管理者権限または root 権限があることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-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 *デバイス名* からシステム情報を収集できません。	• SupportAssist Enterprise が root 権限を持つユーザーアカウントの資格情報でアップデートされていることを確認します。ルート グループにユーザー アカウントを追加する手順については、https://www.dell.com/serviceabilitytools で、『*SupportAssist*

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
		Enterprise バージョン 2.0.50 ユーザーズガイド』の「root ユーザー グループへのユーザーの追加」の項を参照してください。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4500	Dell EMC がホストする受信側サーバに到達できないため、SupportAssist Enterprise はデバイス *デバイス名* から収集されたシステム情報を送信できません。	• システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。
SA-4513	ファイルトークンが無効なため、SupportAssist Enterprise はデバイス *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。	• 接続性テストを実行し、Dell EMC のアップロード 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。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。 問題が解決しない場合は、Dell EMC テクニカルサポートにお問い合わせください。
SA-4514	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 *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。	• 接続性テストを実行し、Dell EMC のアップロード 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。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。 問題が解決しない場合は、Dell EMC テクニカルサポートにお問い合わせください。
SA-4521 SA-4522	プロキシサーバに到達できないため、SupportAssist Enterprise はデバイス *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。	• SupportAssist Enterprise でプロキシサーバの設定を検証します。 • プロキシサーバが到達可能であることを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。 問題が解決しない場合は、Dell EMC テクニカルサポートにお問い合わせください。
SA-4523	プロキシサーバのユーザー名とパスワードが正しくないため、SupportAssist Enterprise はデバイス *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。	• SupportAssist Enterprise で入力したプロキシサーバのユーザー名とパスワードが正しいことを確認します。 • システム情報の収集を再試行するには、デバイスを選択し、**収集の開始** をクリックします。 問題が解決しない場合は、Dell EMC テクニカルサポートにお問い合わせください。
SA-30265	ソフトウェアサービスがデバイスで実行されていないため、SupportAssist Enterprise はデバイス *デバイス名* をステージンググループに配置しました。	デバイスを追加するには、ソフトウェアサービスが実行されていることを確認してから、デバイスを再検証します。
SA-0170	ウェブスケールクラスタ VM のホスト名と IP アドレスが入力されたため、SupportAssist Enterprise はデバイス *デバイス名* を追加できません。	ウェブスケールクラスタのホスト名と IP アドレスを入力して、デバイスを追加してください。
SA-0136	選択したデバイスのサブタイプが正しくないため、SupportAssist Enterprise はデバイス *デバイス名* を追加できません。	正しいデバイスのサブタイプを選択していることを確認し、やり直してください。
SA-30428	Windows システムでのリモートコレクタのセットアップがサポートされていないため、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。	リモートシステムに Linux オペレーティングシステムがインストールされていることを確認して、操作を再試行してください。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SA-30438 SA-30442	入力されたホスト名の式 *ホスト名の式* が別のリモートコレクタのホスト名の式と一致するため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ *リモートコレクタ名* を追加できません。	相互に排他的なホスト名の式を指定して、再試行してください。
SA-30439 SA-30441	入力されたホスト名の式 *ホスト名の式* が同じリモートコレクタ内で重複しているため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ *リモートコレクタ名* を追加できません。	相互に排他的なホスト名の式を指定して、再試行してください。
SA-30440	リモートコレクタの事前チェックスクリプト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 *リモートコレクタ名* を追加できません。	リモートシステムが到達可能であることを確認します。リモートコレクタの資格情報も確認して、操作を再試行してください。
SA-30443	リモートシステムでリモートコレクタの設定が破損しているため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ *リモートコレクタ名* を編集できません。	この問題を解決するには、リモートコレクタを削除し、リモートコレクタの設定を再試行してください。
SA-30444	リモートコレクタインストーラのダウンロードが失敗したため、SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ *リモートコレクタ名* を追加できません。	接続性テストを実行し、Dell EMC FTP サーバへの接続が正常に行われていることを確認してから再試行してください。
SA-20620	ホストと管理コンソール間の接続が確立できなかったため、Support Assist Enterprise はホスト *アダプタ名* の詳細をアップデートできません。	以下を検証してから、操作を再試行してください。 · 管理コンソールを実行するホストに到達できる必要があります。 · ホストの資格情報が有効で、管理者権限も設定されている必要があります。 · アダプタサービスがホストで実行されている必要があります。
SA-20550	アダプタサービスが実行されていない可能性があるため、SupportAssist Enterprise はアダプタ *アダプタ名* に接続できません。	アダプタサービスがホストで実行されていることを確認します。
SA-20666	ホストと管理コンソール間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* に接続できません。	以下を検証してから、操作を再試行してください。 · SupportAssist Enterprise を実行しているサーバから管理コンソールがセットアップされているシステムに到達できる必要があります。 · 管理コンソールの資格情報が変更された場合は、SupportAssist Enterprise でアダプタの資格情報をアップデートします。
SA-20070	アダプタの資格情報が正しくないか、必要な権限がないため、SupportAssist Enterprise はアダプタ *アダプタ名* に到達できません。	以下を確認してから、再試行してください。 · アダプタの資格情報が正しい必要があります。 · アダプタの資格情報には管理者権限が設定されている必要があります。
SA-20075	不明なエラーのため、SupportAssist Enterprise はアダプタ *アダプタ名* に接続できません。	以下を確認してから、再試行してください。 · アダプタが設定されているシステムの資格情報が変更された場合は、SupportAssist Enterprise でアダプタの資格情報をアップデートします。 · アダプタが設定されているシステムで、アダプタサービスが実行されている必要があります。 · アダプタが設定されているシステムで、OpenManage Essentials サービスが実行されている必要があります。
SA-20090	OpenManage Essentials サービスが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。	アダプタが設定されているシステムで OpenManage Essentials サービスが実行されていることを確認してから、再試行してください。

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SA-30414	SupportAssist Enterprise はリモートコレクタ *リモートコレクタ名* に到達できません。	次の点を確認してください： · SupportAssist Enterprise がインストールされているサーバからリモートコレクタをホストするサーバに到達できる必要があります。 · リモートコレクタをホストするサーバで、リモートコレクタサービスが実行されている必要があります。
SA-20605	ホスト名と IP アドレス ホスト名と IP アドレス が無効または到達不能であるため、SupportAssist Enterprise はアダプタをセットアップできません。	ホスト名と IP アドレスが有効で到達可能であることを確認してから、アダプタのセットアップを再試行してください。
SA-20610	資格情報が正しくないため、SupportAssist Enterprise はホスト *ホスト名と IP アドレス のアダプタをセットアップできません*。	ホストの資格情報が正しいことを確認してから、アダプタのセットアップを再試行してください。
SA-20615 SA-20620	ホストと管理コンソール間の接続が確立できなかったため、SupportAssist Enterprise はアダプタ経由でデバイスをインベントリできません。	以下を確認してから、操作を再試行してください。 · 管理コンソールを実行するホストに到達できる必要があります。 · ホストの資格情報が有効で、管理者権限も設定されている必要があります。 · システム管理コンソールサービスがホストで実行されている必要があります。
SA-20625	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 はホスト ホスト名と IP アドレス でアダプタをセットアップできません。	アダプタ名 のセットアップをサポートするオペレーティングシステムについては、オンラインヘルプを参照してください。
SA-20634 SA-20644 SA-20646 SA-20648 SA-20650 SA-20652 SA-20656 SA-20658 SA-20660	特定の要件を満たしていないため、SupportAssist Enterprise はホスト *ホスト名と IP アドレス* に *アダプタ名* アダプタをセットアップできません。	以下を確認してから、アダプタのセットアップを再試行してください。 · 管理コンソールを実行しているホストに到達可能で、500 MB 以上のハードドライブ空き容量が必要です。 · ホストでポート *x* が開いている必要があります。 · システム管理コンソールがホストにインストールされている必要があります。 · システム管理コンソールサービスがホストで実行されている必要があります。
SA-20654	サービスが実行されていないため、SupportAssist Enterprise はホスト *ホスト名と IP アドレス で アダプタ名* アダプタをセットアップできません。	*システム管理コンソール* サービスがホストで実行されていることを確認してから、アダプタのセットアップを再試行してください。
SA-20662	アダプタインストーラファイルがデフォルトの場所で使用できないため、SupportAssist Enterprise は *アダプタ名* アダプタをセットアップできません。	SupportAssist Enterprise を再インストールしてから、アダプタのセットアップを再試行してください。
SA-20664	別のアダプタのインストールが進行中であるため、SupportAssist Enterprise は *アダプタ名* アダプタをセットアップできません。	他のアダプタのインストールが完了してから、アダプタのセットアップを再試行してください。
SA-20666	SupportAssist Enterprise はアダプタ *アダプタ名* に接続できません。	次の点を確認してください： · SupportAssist Enterprise を実行しているサーバから管理コンソールがセットアップされているシステムに到達できる必要があります · 管理コンソールの資格情報が変更された場合は、SupportAssist Enterprise でアダプタの資格情報をアップデートします
SA-9000	デバイスのインベントリ検証機能が確認されませんでした。	なし

エラーコード	エラーメッセージ	考えられる解決策
SA-9015	デバイスのモニタリング機能が無効になっています。	デバイスのモニタリング機能が有効になっていることを確認してください。
SA-9020	システムに SNMP サービスまたは Net-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。	システムに SNMP サービスまたは Net-SNMP サービスがインストールされていることを確認してください。
SA-9025	次のいずれかの理由により、SupportAssist Enterprise はスクリプト ファイルを実行できません。 1. システムのスーパーユーザー権限を持っていない可能性があります。 2. 管理サーバの IP アドレスが入力されていません。 3. ネットワーク共有が無効になっている可能性があります。	次の手順を実行します。 1. システムでスーパーユーザー権限を持っていることを確認します。 2. 管理サーバの IP アドレスを入力します。
SA-9030	デバイスで SNMP サービスが実行されていません。	デバイスで SNMP サービスを手動で開始してください。
SA-9035	デバイスで SNMP トラップの宛先が設定されていません。	**タスク** > **SNMP の設定** 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、オンライン ヘルプまたはユーザーズ ガイドの「SNMP を手動で設定する」を参照してください。
SA-9040	SupportAssist Enterprise は、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**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 **OMSA のインストール/アップグレード**を選択してください。
SA-9045	Remote Collector をホストしているシステムにアクセス不可であるか、Remote Collector サービスがシステムで実行されていません。	Remote Collector をホストしているシステムにアクセス可能で、Remote Collector サービスがシステムで実行されていることを確認してください。
SA-9050	SupportAssist Enterprise は、システムで 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。	システムで OpenManage Server Administrator (OMSA) サービスが実行されていることを確認してください。
SA-9055	システム情報の収集は、Linux オペレーティング システムでホストされている Remote Collector に割り当てられているため、デバイスではサポートされていません。	Windows オペレーティング システムでホストされている Remote Collector にデバイスを割り当ててください。

24

関連文書およびリソース

本書のほかに、SupportAssist Enterprise および他の関連製品の詳細については、次のマニュアルにアクセスできます。

表 80. 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 バージョン 2.0.50 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 2.0 Quick Start Guide (SupportAssist Enterprise バージョン 2.0 クイックスタートガイド)	1. https://www.dell.com/serviceabilitytools にアクセスします。 2. **SupportAssist Enterprise Version 2.0 (SupportAssist Enterprise バージョン 2.0)** をクリックします。 3. **ドキュメント**をクリックします。
2.0.50	
SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.50 報告可能アイテム	
SupportAssist Enterprise バージョン 2.0.50 リリース ノート	
SupportAssist Enterprise REST API Guide	
OpenManage Server Administrator Installation Guide (OpenManage Server Administrator インストールガイド)	www.dell.com/openmanagemanuals へアクセスし、**OpenManage Server Administrator** をクリックします。
OpenManage Server Administrator User's Guide (OpenManage Server Administrator ユーザーズガイド)	
iDRAC User's Guide (iDRAC ユーザーズガイド)	www.dell.com/idracmanuals にアクセスします。

ビデオチュートリアル

SupportAssist Enterprise の機能については、以下のビデオチュートリアルを視聴できます。ビデオ チュートリアルにアクセスするには、Dell EMC サポートをアクセスします。

- SupportAssist Enterprise: Installing and Registering (Windows) (SupportAssist Enterprise：インストールおよび登録 (Windows))
- 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: 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：資格情報プロファイルの作成)
- SupportAssist Enterprise: Creating Device Discovery Rule (SupportAssist Enterprise：デバイス検出ルールの作成)
- SupportAssist Enterprise: Managing SupportAssist Enterprise Alerts in TechDirect (SupportAssist Enterprise：TechDirect での SupportAssist Enterprise アラートの管理)

- SupportAssist Enterprise: Performing Deep Discovery (SupportAssist Enterprise：詳細な検出の実行)
- SupportAssist Enterprise: Setting up Automated Dispatch (SupportAssist Enterprise：自動発送のセットアップ)

SupportAssist コミュニティ

Dell SupportAssist Enterprise のコミュニティ フォーラムで、ピアツーピアの質問ができます。
トピック：

- Dell EMC へのお問い合わせ

Dell EMC へのお問い合わせ

このタスクについて

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 Dell EMC の製品カタログで連絡先をご確認ください。

Dell EMC では、複数のオンラインと、電話ベースのサポートおよびサービス オプションを用意しています。利用できる手段は国や地域および製品により異なる場合があります。また、地域によっては一部のサービスがご利用できない場合もあります。

Dell EMC のセールス、テクニカル サポート、カスタマー サービスへのお問い合わせ

手順

1. https://www.dell.com/support にアクセスします。
2. ページの下部にある選択リストで、お住まいの国または地域を選択します。
3. **サポートにお問い合わせ**をクリックし、適切なサポート リンクを選択します。

マニュアルとドキュメントの検索

手順

1. https://www.dell.com/support にアクセスします。
2. **すべての製品を参照**をクリックします。
3. 適切な製品カテゴリを選択し、目的の製品を選択します。
4. マニュアルとドキュメントを表示またはダウンロードするには、**ドキュメント**タブをクリックします。

メモ: また、https://www.dell.com/serviceabilitytools で保守ツールのマニュアルやドキュメントに直接アクセスすることもできます。