

# 東陽テクニカ社製 Synesis ブラウザアクセス不可時の対処方法

---

Rev.A



## 内容

1. はじめに .....	3
1.1. 概要 .....	3
1.2. 本書の目的と位置づけ .....	3
2. フローチャート .....	4
2.1. 初期設定と環境の確認 .....	4
2.2. 不具合の有無の確認 .....	5
3. ログの取得に関して .....	5
4. ポート 3000 番へアクセスできるかを確認する .....	6
5. SSH でアクセスできるかを確認する .....	7
6. リモートデスクトップ接続(RDP)でアクセスできるかを確認する .....	7
7. iDRAC ポートへアクセスできるかを確認する .....	8
8. 本体へ直接アクセスできるかを確認する .....	10
9. お問い合わせ窓口 .....	10

## 文書改訂履歴

改訂年月日	版数	改訂内容	対応バージョン	作成	査閲	確認
2018/6/12	A	初版	3.5	鈴木	竹腰	山之内

## 1. はじめに

### 1.1. 概要

---

本書は東陽テクニカ社製品 Synesis でブラウザへアクセスができなくなった時の対処方法を示したものです。対象としている SW バージョンは 3.5 です。本書の内容は予告なく変更となることがあります。

### 1.2. 本書の目的と位置づけ

---

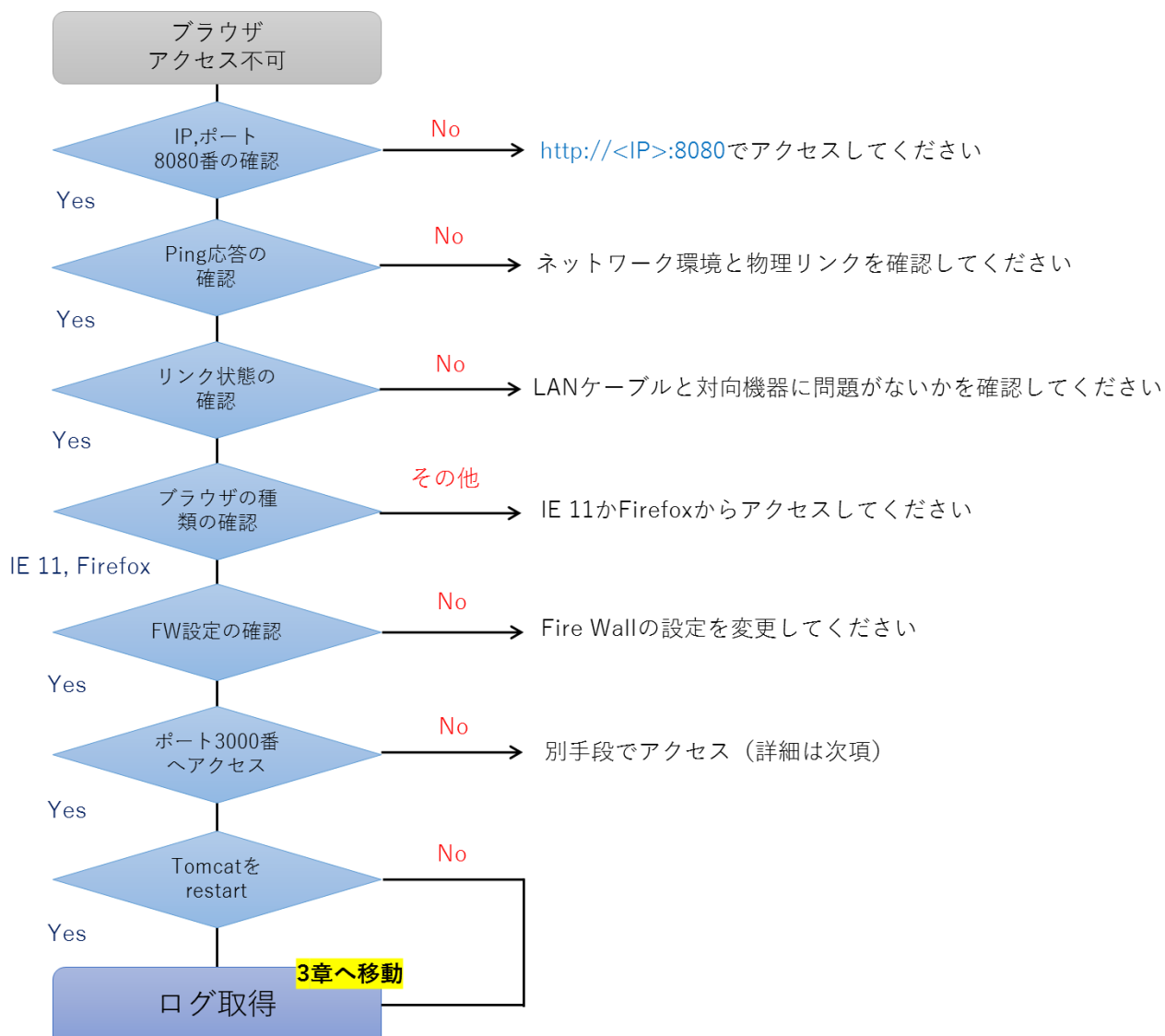
ブラウザアクセスができない時、理由はその状況と原因により様々です。本書では、アクセス不可の原因となりうる要因とその対処方法の例を紹介します。

本書に記載の無い問題が生じている場合は、弊社サポート窓口までお問い合わせください。

## 2. フローチャート

### 2.1. 初期設定と環境の確認

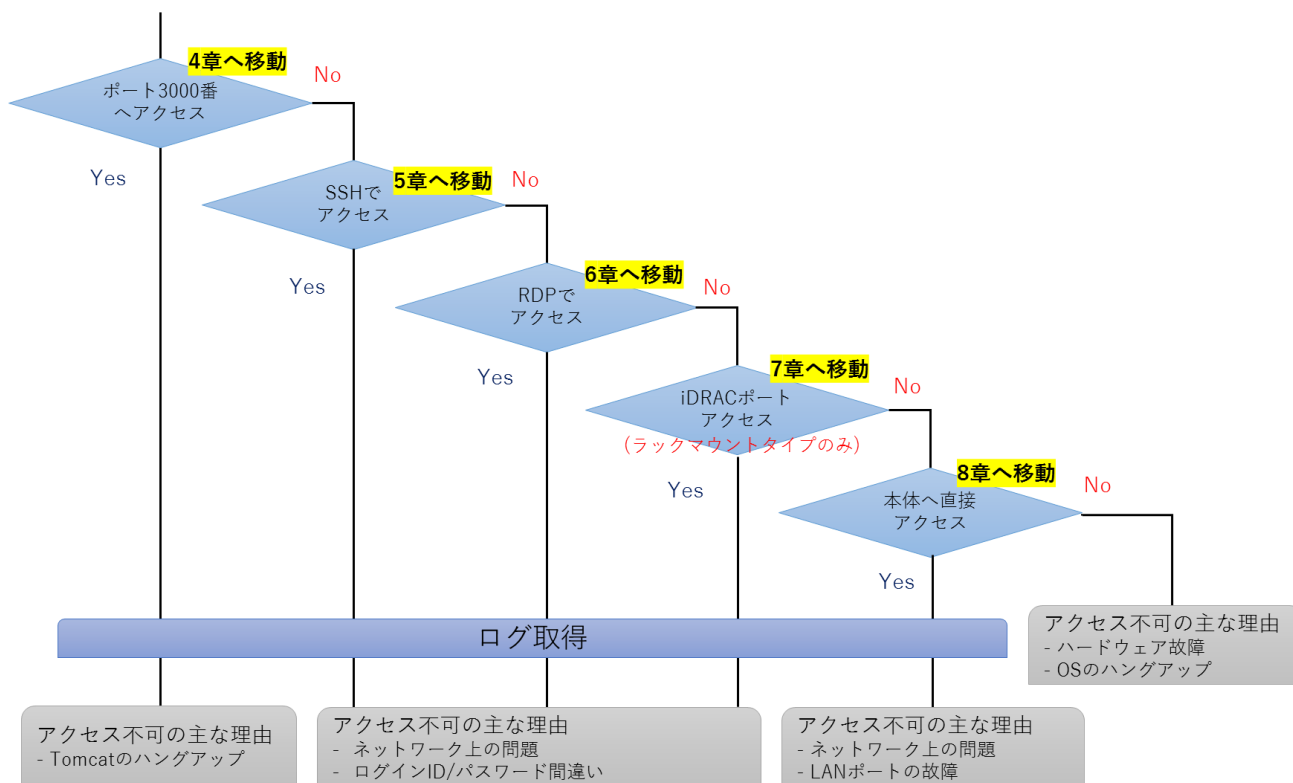
初めに、問題の原因が Synesis 本体に起因しない場合に関して、その主な例をご紹介します。Synesis で最も多くみられる問題の一つが「ブラウザから Synesis へアクセス出来ない」という事象です。この問題が発生した場合は、次の手順で原因の切り分けを進めてください。



上記フローの中で原因を特定できなかった場合は「2.2 不具合有無の確認」へ移り、Synesis 本体に不具合が生じていないかを確認してください。

## 2.2. 不具合の有無の確認

「2.1 初期設定と環境の確認」で原因を特定できなかった場合は、次のフローチャートを参考に切り分けを実施してください。各ポイントでアクセスできることを確認できた時は、その状況で取得可能なログを取得し、弊社までお送りください。



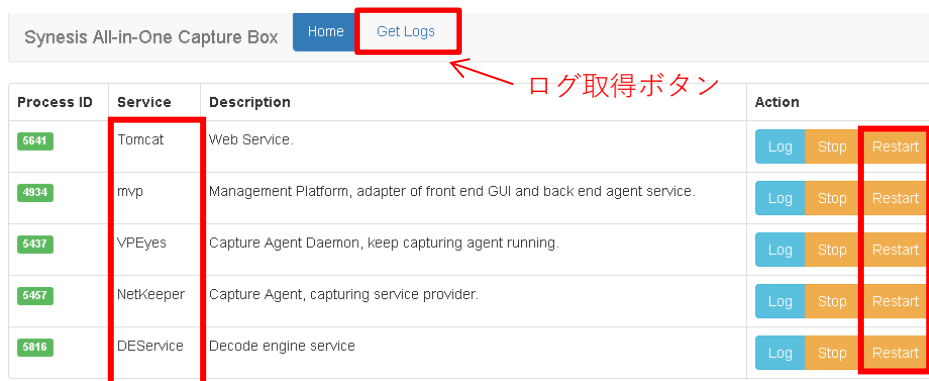
## 3. ログの取得に関して

ログ取得手順書（RevG 以降）を参照し、可能な範囲でのログ取得をお願いします。

Port 3000 へアクセス可能な場合      : ログ取得手順書の P3 参照  
SSH でアクセス可能な場合            : ログ取得手順書の P4,5 参照

## 4. ポート 3000 番へアクセスできるかを確認する

1. ブラウザより以下へアクセスします。  
“http://{Synesis に割り当てた IP アドレス}:3000/”
2. アクセスできた場合は、以下のうち Tomcat 欄の”Restart”ボタンをクリックします。



3. クリックしたボタンの色が薄い間はサービスの再起動中です。色が元に戻れば再起動は完了です。



※各サービスの役割と再起動時のキャプチャ停止有無

サービス名	役割	キャプチャの停止
Tomcat	WEB UI	なし
mvp	各プロセスへの API の提供	なし
NetKeeper	キャプチャ, 解析	あり(停止する)
VPEyes	NetKeeper の死活監視(NetKeeper と連動)	
DEService	リアルタイムデコード	なし

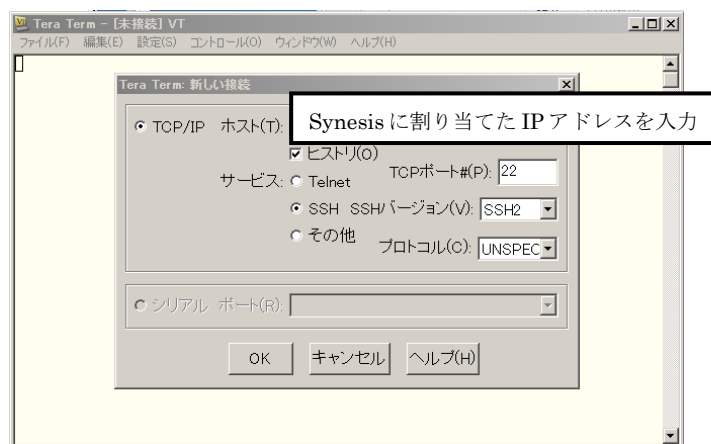
4. 上記でも Synesis にアクセスできない場合は、同画面よりログの取得をお願いします。

## 5. SSH でアクセスできるかを確認する

1. TeraTerm などのターミナルエミュレータを利用して、Synesis に SSH で接続します。

ユーザ名(※デフォルト) : toyo

パスワード(※デフォルト) : admin



2. ログインできた場合は、ログ取得手順書によりログの取得をお願いします。

## 6. リモートデスクトップ接続(RDP)でアクセスできるかを確認する

1. Windows OS などのリモートデスクトップサービスを用いて、Synesis へアクセスします。

アクセスできた場合は、8 章を参考にして操作を進めてください。

## 7. iDRAC ポートへアクセスできるかを確認する

注) 本手順はラックマウントタイプの Synesis のみ

1. ブラウザから以下の URL へアクセスします。

<https://192.168.0.120/> (デフォルト時)

※) iDRAC ポートをネットワークに接続していない場合は、アクセス用 PC と iDRAC ポートを接続してください。

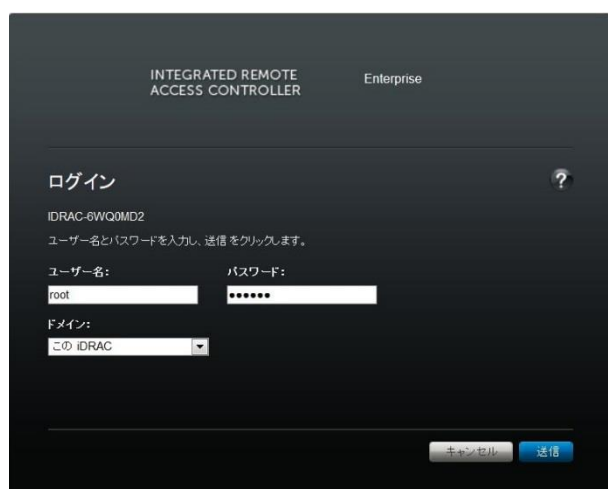
※) ブラウザによっては、信頼されていないサイトとして警告表示が出る場合があります。その際は、表示された警告に従い、サイトの登録や操作をお願いします。

2. ログイン画面が表示されるので、以下のユーザ名とパスワードを入力してください。

ユーザ名 : root

パスワード : calvin

ドメイン : (この iDRAC のまま)



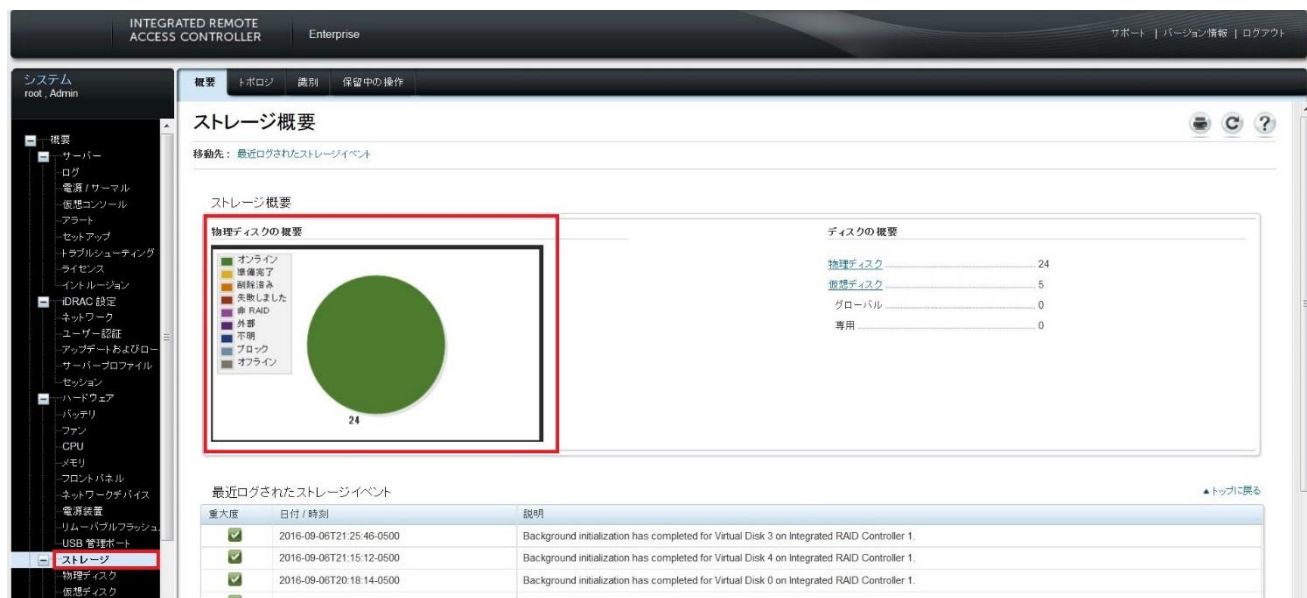
3. [概要]>[サーバー]へ移動します。

サーバーの正常性欄に、緑のチェック以外の項目があるかを目視で確認してください。



4. [概要]>[ストレージ]へ移動します。

物理ディスクの概要にオンライン以外の項目が無いかを目視で確認してください。



上記が緑の場合は、ハードウェア以外に問題が生じている可能性が高いと判断できます。

## 8. 本体へ直接アクセスできるかを確認する

1. 本体画面に直接アクセスし、症状を確認してください。ラックマウントタイプの場合は、コンソールに接続するか、ディスプレイとキーボードを使用してください。
2. ログインできた場合は、制御ポートの故障、もしくはネットワーク上の問題である可能性があります。ログを取得の上、弊社までご連絡ください。
3. ブルースクリーンやブラックスクリーンとなっている場合は、画面の写真を撮った上で（不可の場合はメッセージを記録してください）電源の強制終了と再起動をお願いします。

その結果を合わせて、弊社までご連絡ください。

## 9. お問い合わせ窓口

株式会社東陽テクニカ

窓口 : 技術部 Synesis サポートグループ

E-Mail : synesis-support@toyo.co.jp

TEL : 03-3279-0771(代表), 03-3245-1107(直通)

受付時間：月曜～金曜 9:30～17:30（土日、祝日、年末年始および弊社指定休業日を除く）

ログの他にも、以下の情報をご連絡いただくようお願いします。

1. ご担当者様名
2. 貴社名
3. お問い合わせ製品名とバージョン情報
4. お問い合わせ製品のシリアル番号
5. お試ししたアクセス方法とその結果
6. その他付加的な情報

（お問い合わせ内容に関する画面イメージ等を、可能な範囲で添付してください）

以上

---

**東陽テクニカ社 Synesis**  
**ブラウザアクセス不可時の対処方法**

Copyright © 2018 TOYO Corporation All Rights Reserved.

---