

東陽テクニカ
Synesis
ログ取得手順書

Rev.H

内容

1. はじめに	3
1.1. 概要	3
2. ログの取得（作業時間 30 分程度）.....	3
2.1. 共通手順（モデル名・シリーズ名に依らない共通の手順）	3
2.2. Synesis Portable（モデル名の末尾が P）の場合.....	5
3. 必要な情報の確認	6
4. ログ送付先・お問い合わせ先	6

文書改訂履歴

改訂年月日	版数	改訂内容	対応バージョン
2016/05/09	A	初版	2.0
2016/06/03	B	Synesis Portable のハードウェア・ログ取得手順を追記	2.0
2016/07/15	C	共通手順を追加。キャプチャポートの情報取得手順を追記	2.0
2017/02/27	D	ソフトウェア・ログ取得手順の追記	2.5
2017/03/31	E	ハードウェア・ログ取得手順の更新	3.0
2017/04/06	F	HW のアラートログ, コントローラログを取得する手順を追記 (Distributed モデルのみ)	3.0
2018/04/11	G	バージョン 3.5 リリースに伴って ソフトウェア・ハードウェアログ取得手順の更新	3.5
2018/06/28	H	バージョン 3.5 での変更点を追記、不要な記述を削除	3.5

※バージョン 3.1 以前をお使いの場合は、Rev.F を、
バージョン 3.5 以降の場合は Rev.H をご参照ください。

1. はじめに

1.1. 概要

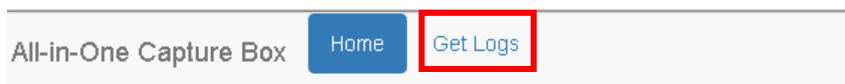
本書は、東陽テクニカの製品 Synesis のトラブルシューティングの際に使用するログの取得手順と送付方法について記載したものです。

2. ログの取得 (作業時間 30 分程度)

2.1. 共通手順 (モデル名・シリーズ名に依らない共通の手順)

●Web ブラウザよりソフトウェア・ログ、一部のハードウェア・ログを取得します。

- 1) ブラウザ(FireFox)より以下の場所へアクセスします。
“http://{Synesis に割り当てた IP アドレス}:3000/”
- 2) 以下画面が表示されるので、「Get Logs」をクリックしてください。

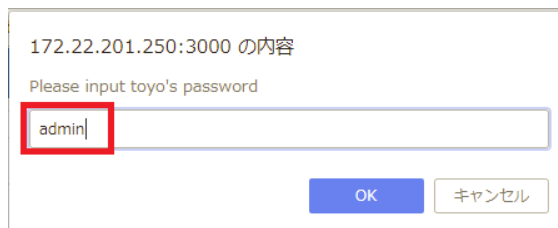


Service ID	Service	Description
	Tomcat	Web Service.
	mvnp	Management Platform, adapter of front end GUI and back end
	VPEyes	Capture Agent Daemon, keep capturing agent running.

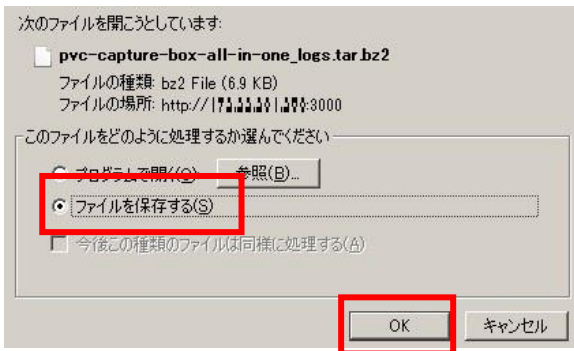
- 3) ダイアログが表示されるので、OS のユーザー名とパスワードを入力します。

ユーザー名(※デフォルト) : toyo

パスワード(※デフォルト) : admin



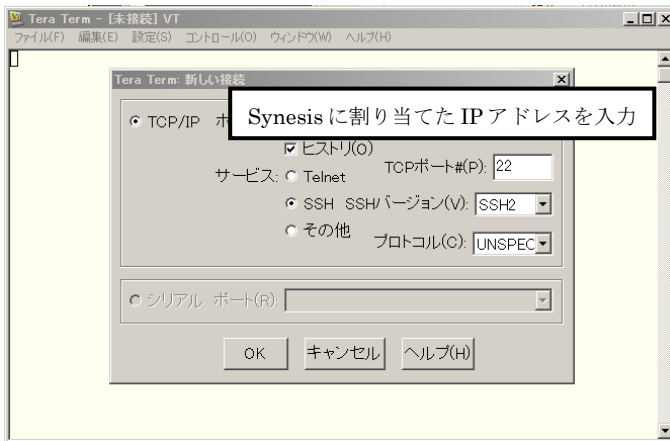
- 4) ダイアログが表示されるので、ログを保存します。



以上でブラウザによるログの取得は終了です。

次にターミナルエミュレータを利用して残りのハードウェア・ログを取得します。

- 5) 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
ユーザー名(※デフォルト) : toyo
パスワード(※デフォルト) : admin



[※6)~9)について]

ご利用のバージョンによっては、本書に記載のファイルやディレクトリが存在しない場合があります。その場合は、「4. ログ送付先・お問い合わせ先」へご連絡ください

- 6) 以下のコマンドを入力し、ディレクトリを移動します。

コマンド: `cd /usr/local/synesis/synesis_tools/GetPortInfo` ※□は半角スペースを表します。

- 7) 以下のコマンドを入力し、プロンプトが返ってくるのを待ちます。パスワードを求められた場合は、パスワードも入力します。

コマンド: `sudo ./get_port_info.sh`

パスワード(※デフォルト) : admin

- 8) 以下のコマンドを入力し、ログファイル(※出力例参照)が存在していることを確認します。

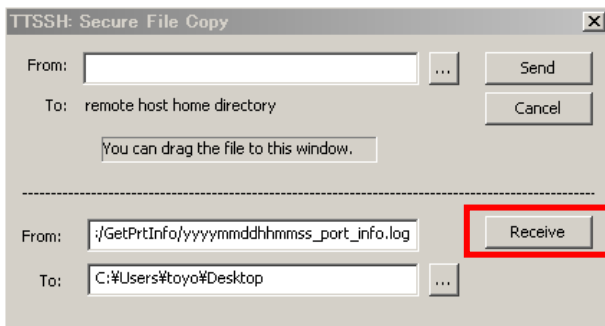
コマンド: `ls`

出力例: `yyyymmddhhmmss_port_info.log get_port_info.sh main.sh`

- 9) SCP などを利用して、8)で生成したログを取得します。

場所：

/usr/local/synesis/synesis_tools/GetPortInfo/yyyymmddhhmmss_port_info.log



※上記の場合、To に指定された PC のデスクトップに保存されます

- 10) Synesis Portable の場合、「2.2 Synesis Portable (モデル名の末尾が P) の場合」の手順を実施してください。

2.2. Synesis Portable (モデル名の末尾が P) の場合

●Portable タイプのみ、追加で SSD のハードウェア・ログを取得します。

- 1) 以下のコマンドを入力し、ディレクトリを移動します。

コマンド：`cd /usr/local/synesis/synesis_tools/SSDchecker` ※□は半角スペースを表します。

- 2) 以下のコマンドを入力し、プロンプトが返ってくるのを待ちます。

コマンド：`sudo ./ssdchecker.sh`

- 3) 以下のコマンドを入力し、ログファイル(※出力例参照)が存在していることを確認します。

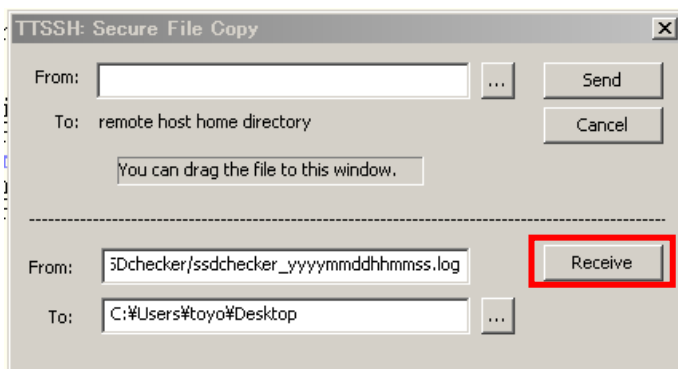
コマンド：`ls`

出力例：**ssdchecker_YYYYMMDDHHMMSS.log** ssdchecker.sh tools

- 4) SCP などを利用して、3)で生成したログを取得します。

場所：

/usr/local/synesis/synesis_tools/SSDchecker/ssdchecker_YYYYMMDDHHMMSS.log



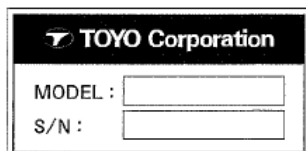
※上記の場合、To に指定された PC のデスクトップに保存されます

3. 必要な情報の確認

お問い合わせの際は、以下の情報が必要になりますので、ご確認をお願いいたします。

[必要な情報]

- モデル名
- シリアルナンバー(S/N)
本体に貼付されている下記シールに記載されています



- Synesis ソフトウェアのバージョン
Synesis ログイン画面に表示されています



4. ログ送付先・お問い合わせ先

お問い合わせ内容と共に「2章にて取得したログ」と「3章にて確認した必要情報」を下記弊社サポート宛てへお送りください。

[問い合わせ先]

株式会社東陽テクニカ

技術部 Synesis サポートグループ

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

TEL : 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日を除く)

以上