



東陽テクニカ Synesis ログ取得手順書

Rev.I





内容

1.1. 概要	3
o ····································	3
2. ログの取得	3
2.1. 共通手順	3
2.2. iDRAC のログ取得手順	6
3. 必要な情報の確認	8
4. ログ送付先・お問い合わせ先	9

文書改訂履歴

改訂年月日	版数	改訂內容	対応
			バージョン
2016/05/09	A	初版	2.0
2016/06/03	В	Synesis Portableのハードウェア・ログ取得手順を追記	2.0
2016/07/15	С	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	3.0
		(Distributed モデルのみ)	
2018/04/11	G	バージョン 3.5 リリースに伴って	3.5
		ソフトウェア・ハードウェアログ取得手順の更新	
2018/06/28	Н	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
2023/04/03	I	ソフトウェア取得手順の更新、iDRAC の取得手順を追加	7.5
		「3.必要な情報の確認」の内容を修正	

バージョン 3.5 以降の場合は Rev.I 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 SYNESIS Version4.0 以降のトラブルシューティングの際に使用する ログの取得手順について記載したものです。

2. ログの取得

[ログの取得手順]

*各作業時間は、10分程度です。 *ファイルサイズは、数 MB から数 10MB です。 メールでの送付が難しい場合は、弊社からアップロードサイトをご案内いたします。

●ソフトウェアのログ取得手順

- ブラウザ (FireFox 推奨)より以下の場所へアクセスします。
 <u>https://<管理ポートの IP アドレス >/mgmt/</u>
 *デフォルトのユーザー名とパスワードは、ユーザー名: admin、パスワード: synesis1 です。
- 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。

SYNESIS	Management Co	nsole Home Adapter Profile SMART Network (IPv4) Firewall	
Get Logs			
Process ID	Service	Description	Action
3248162	Tomcat	Web Service.	Log Stop Restart Level 🗸
1408868	mvp	Management Platform, adapter of front end GUI and back end agent service.	Log Stop Restart Level 🗸
3076215	VPEyes	Capture Agent Daemon, keep capturing agent running.	Log Stop Restart Level V
3076221	NetKeeper	Capture Agent, capturing service provider.	Log Stop Restart Level V
1409090	DEService	Decode engine service	Log Stop Restart Level V
1409162	FeedService	Feed socket service	Log Stop Restart Level V
1409126	Notifier	Alarm Notifier service	Log Stop Restart Level V
1409178	CommandAgent	Command Agent Service	Log Stop Restart Level 🗸
n/a	SynesisFS	Synesis Fuse File System	Log Start Restart Level 🗸

 自動的にダウンロードフォルダへ保存されます。
 ※画像は Microsoft edge を使用しておりますが、お使いのブラウザによって保存先を指定する必要 がございます。

- → ~ ↑ 🕹 > PC > ダウンロード	✓ ^ひ	一ドの検索		
★ <i>01</i> ック アクセス ▲ クイック アクセス ◆ 今日 (1)	更新日時	種類	91X	
■ テスクトップ ◆ ダウンロード ◆ ダウンロード ◆ ダウンロード		BZ2 ファイル	10,026 KB	
ドキュメント * ビクチャ *				

以上でブラウザによるログの取得は終了です。

※ブラウザでの取得が不可の場合

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。

ユーザー名(※デフォルト): synesis

パスワード(※デフォルト): admin

ファイル(F) 編集(E) 設定(S) コントロール(O) ウィンドウ(W) ヘルプ(H)	
Tera Term: 新い.接続 ×	
サービス: O Telnet TCPボート#(P): [22	
● SSH SSHバージョン(V): SSH2 〜	
○その他 IPバージョン(N): AUTO 〜	
○シリアル(E) ボート(R):	
$\Delta u = \frac{1}{2} \frac{1}{2$	
OK TYDE TUDIA	

19イン中:	
2証が必要です.	
ユーザ名(N):	
パスフレーズ(P):	
✓パスワードをメモリ上に記憶する(M)	
□エージェント転送する(0)	
認証方式	
 ・ ブレインパスワードを使う(L) 	
○ RSA/DSA/ECDSA/ED25519鍵を使う	1
北密線(K) のthests(SSH1)を使う	
1 33700 3380	
不以下键(F):	
○キーボードインタラクティブ認証を使う(D)	

2) 以下コマンドを入力

\$ sudo /usr/local/synesis/synesis_tools/SynesisLogCollector/synesis_log_collector.sh home ディレクトリに synesis_log_YYYYMMDD.tar.gz が作成されます。



3) SSH 画面左上のファイル>SSH SCP…を選択します。



 4) 下段の From:に 2)で作成したディレクトリとファイル名を記入してください。 (/home/synesis/synesis_log_YYYYMMDD.tar.gzの想定です) To:にファイルを送りたいフォルダを選択してください。 (下の図ではデスクトップを指定しております)

両方記入しましたら[Receive]を選択してください。

Toで指定したフォ	ルダにファイルが転送	されます。			
synesis@SYNESIS: ~ VT ファイル(E) 編集(E) 設定(S) コントロール(Q)	ウィンドウ(W) ヘルプ(日)			-	×
synesis@SYNESIS:~\$ pwd /home/synesis synesis@SYNESIS:~\$[]					^
TTSSH: Sec	ure File Copy		×		
From:		Send			
To:		Cancel			
	You can drag the file to this window.				
From	/home/synesis/synesis_logtargz	Receive	9		
To:	C#Users#hutamarus#Desktop				

●iDRAC のログ取得手順

iDRAC GUI にログインします。
 <u>https://<iDRAC ポートの IP アドレス></u>
 ユーザー名(※デフォルト): root
 パスワード(※デフォルト): calvin

Integrated Remote Access Controller 9 IDRACH9J8P63 Enterprise	
ユーザーキ: パスワード: ドメイン: このJDR4C ~	
● セキュリティ上の注意 By accessing this computer, you confirm that such access complies with your organization's security policy. ログイン	
<u>へルズ</u> │ ジズ− と│ ≥ズ ァ ム開報	

2) ダッシュボード画面でメンテナンスをクリック。

 Integrated Remote A タッシュホード ダッシュホード グッシュボー の正常なシャットダウン 	Access Controller システム 〜 〜 〜 ① シス	9 Enterprise 著 ストレージ	ンテナンス v 🗣 IDRAC 設定 V		线索	Q 🚡 🕹 🛛
🔳 正常性情報			■ システム情報		🖻 タスク サマリー	すべてのジョブを表示
	🗹 システ	-ム:正常	電渡状況 モデル	オン	図 保留中のジョブ:0 保留中のジョブはありません	
システム正常性		ストレージの正常性	ホスト名	SYNESIS		
☑ 正常	詳細>	☑ 正常 詳細>	オペレーティングシステム	Ubuntu		
			オペレーティングシステムバージョン	16.04.1 LTS (Xenial Xerus) Kernel 4.16.0-118-generic (x86_64)	処理中のジョブはありません	
			サービスタグ	H9J8P63		
			BIOS バージョン	2.7.7	◎完了したジョブ:7	
			iDRAC ファームウェアバージョン	4.20.20.20	0 (エラー発生)	
			IPアドレス		0 失敗	
			idrac Mac アドレス			
			ライセンス	☑ Enterprise 編集		
≔ 最近のログ				すべてを表示	🗟 仮想コンソール	● 設定
重大度 説明				日付と時刻 ~		
				Fri 09 Apr 2021 14:39:41		
A				Fri 09 Apr 2021 13:22:33		
0				Thu 04 Feb 2021 02:37:09		_
0				Thu 04 Feb 2021 02:36:56	No S	Signal
				Mon 25 Jan 2021 08:42:56		

3) 「SupportAssist」、「収集の開始」の順にクリック。

Y = y = y = y = y = y = y = y = y = y =	ntegrated Remote Access Controller 9 Enterprise ダッシュホード E システム	■ 設定 × ○ メンテ: 5ム システムイベントログ	ナンス〜 � IDRAC 設定〜 ① トラブルシューティング 診断	SupportAssist					後第	 ヨ グルーナマネ ・ サポート 	Q 2 3 - ジャを聞く ・ C ポータルにアク	・ の ・ 一 、 更新 セス
サービスリクエスト 収集ログ	20 【2010日日】 ポンドンージ281230月257 サービスリクエストサマリ デーゲ サービスリクエストサマリ デーゲ うるには、 Bapper 手参コー	を利用できません。 AUクエストデータを表示す Manist に登録してください。 レクションの影响 >	SupportAssist の概要 Track Service • Status • Descriptic • Source • Request II	ce Requests	> > >	Service Requ Status ~ Open Closed Closed	ests Collection Description Same Day Dispatch Closed Closed	Source Event Phone Event	Service Request ID 1234567 1234567 1234567	Dispatch Yes No Yes	Date Op October October October	
Status v Description Source Service Request ID Dispatch Date Opened Date Closed	9ービスリクエスト ジ集ログ Status マ Description	Source	Service Request ID	Dispatch	Date Ope	ned	Date Closed					

4) SupportAssist コレクション画面が表示されますので、

収集するデータの必要な項目にチェックを入れ、

収集のプリファレンスで「ローカルで保存」を選択し、収集をクリックします。

SupportAssist コレクショ	シ	0
SupportAssist コレクション	~に含めるデータを選択してく;	ださい。
収集するデータ		
🖾 システム情報 🏮		
🛛 ストレージログ 🏮		
🗆 OS およびアプリケー	ションデータ 🔺	
🗆 デバッグログ 🏮		
🔲 テレメトリー レボー	F	
収集のプリファレンス		
🗆 フィルタデータ 🏮		
○ 今すぐ送信 ▲	◉ローカルで保存	○ ネットワークに保存
		キャンセル 収集

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]

- お客様のお名前,会社名,部署名
- お客様のご連絡先

*以下は、製品をお持ちのお客様のみ

お問い合わせ製品のモデル名、バージョン情報、シリアル番号
 シリアル番号は本体に貼付されている下記シールに記載されています

7 ΤΟΥΟ	Corporation
MODEL :	
S/N:	

- 付加的な情報(写真,画面キャプチャ,LED 点灯状況など)
- ログファイル(不具合の場合)モデル名
- 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

ようこそ!
admin
I
ログイン

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

 $E\text{-}Mail \quad : synesis \text{-}support@toyo.co.jp$

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