

東陽テクニカ  
Synesis  
ログ取得手順書

---

Rev.I

## 内容

1. はじめに .....	3
1.1. 概要 .....	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
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  「3.必要な情報の確認」の内容を修正	7.5

※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.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。

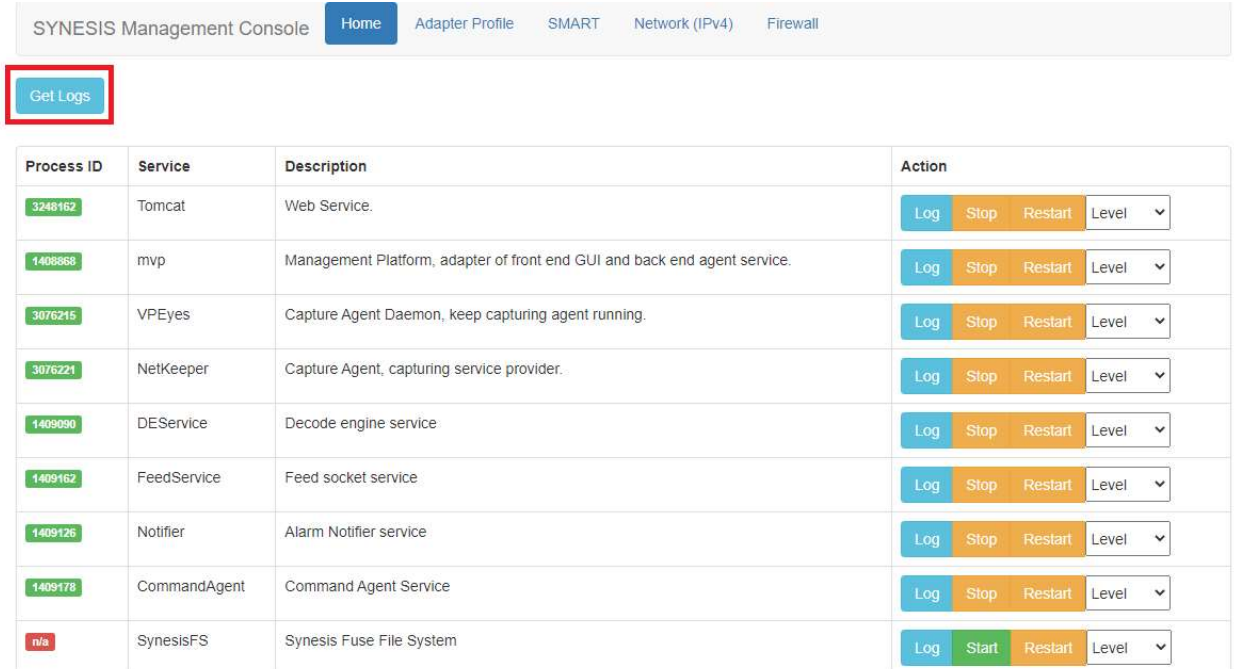
### ●ソフトウェアのログ取得手順

1) ブラウザ (FireFox 推奨)より以下の場所へアクセスします。

<https://<管理ポートの IP アドレス >/mgmt/>

\*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。



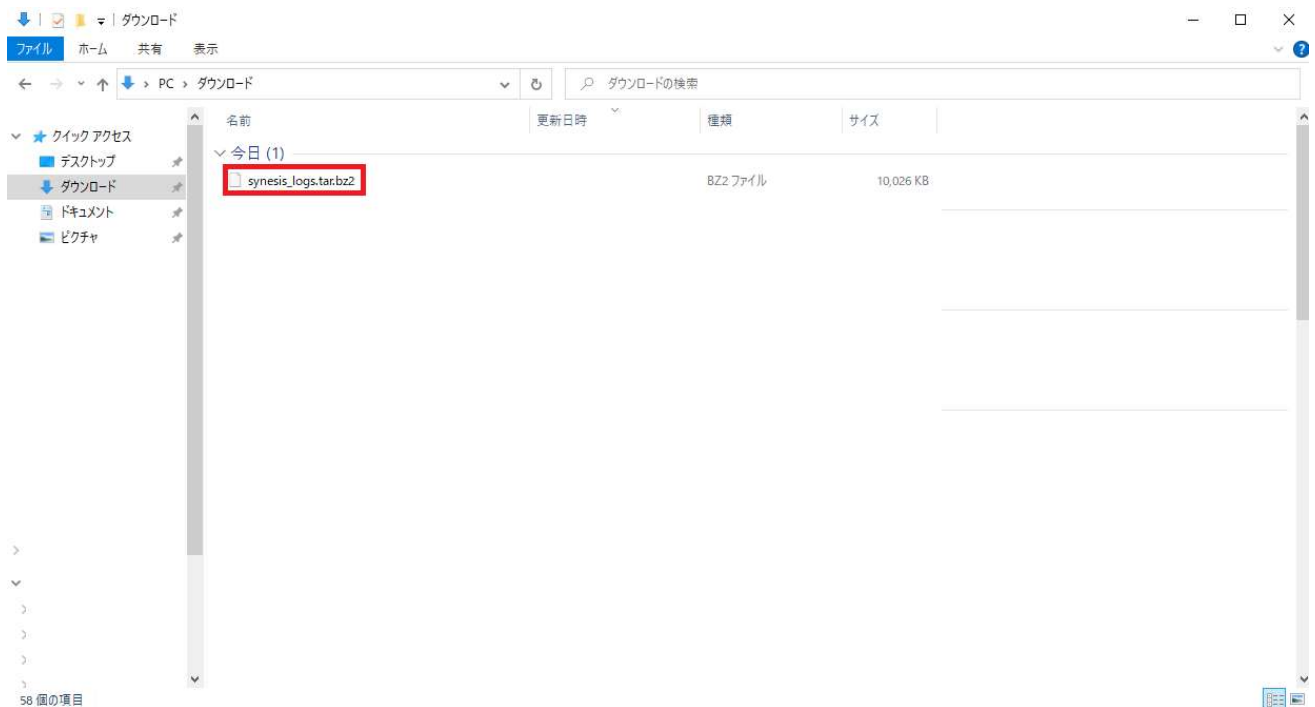
SYNESIS Management Console | Home | Adapter Profile | SMART | Network (IPv4) | Firewall

Get Logs

Process ID	Service	Description	Action
3246162	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 ▾
3076221	NetKeeper	Capture Agent, capturing service provider.	Log Stop Restart Level ▾
1409090	DEService	Decode engine service	Log Stop Restart Level ▾
1409162	FeedService	Feed socket service	Log Stop Restart Level ▾
1409126	Notifier	Alarm Notifier service	Log Stop Restart Level ▾
1409178	CommandAgent	Command Agent Service	Log Stop Restart Level ▾
n/a	SynesisFS	Synesis Fuse File System	Log Start Restart Level ▾

3) 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あります。



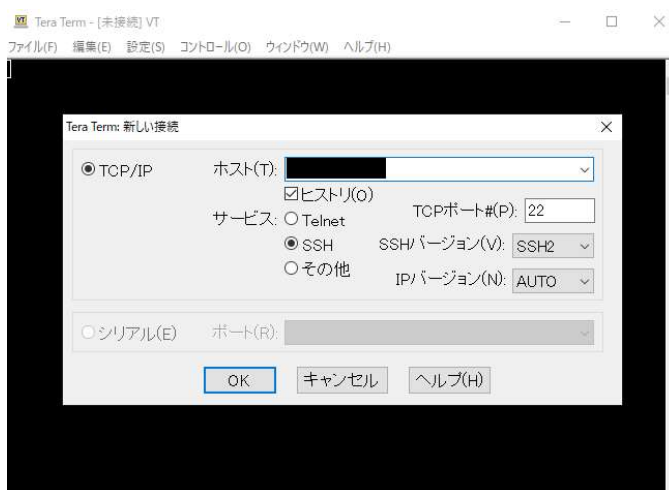
以上でブラウザによるログの取得は終了です。

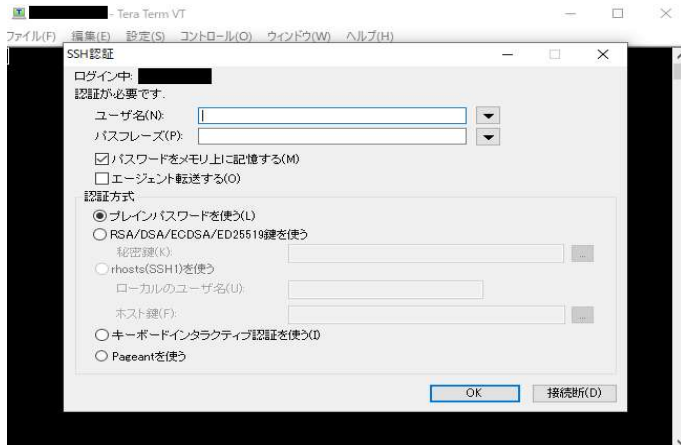
### ※ブラウザでの取得が不可の場合

- 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

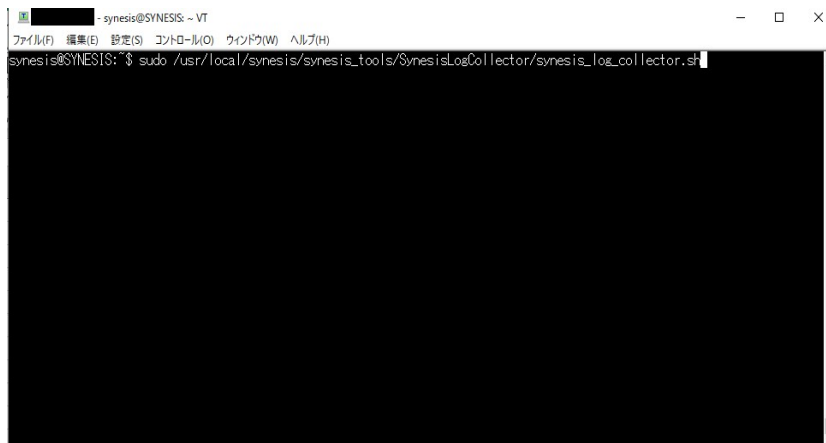




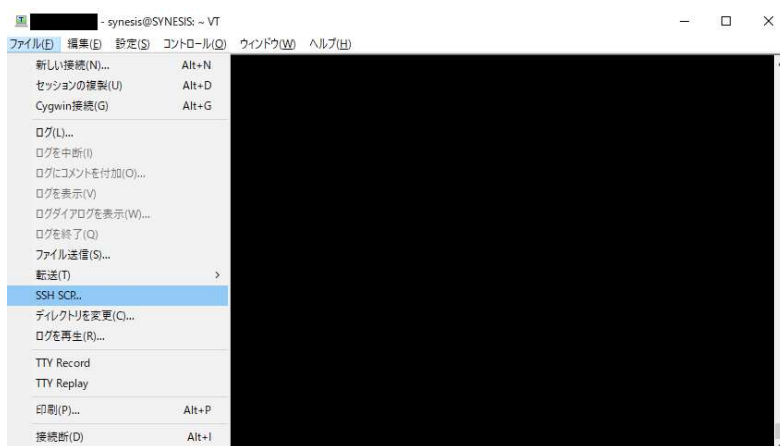
2) 以下コマンドを入力

```
$ 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。

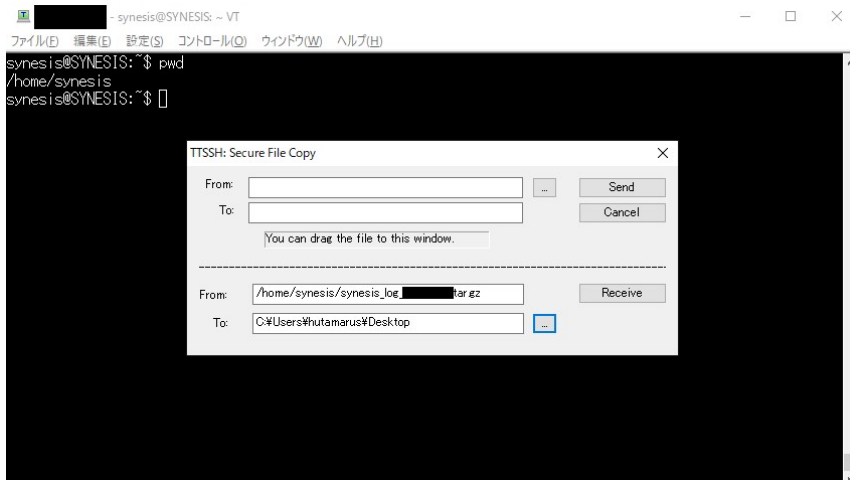


3) SSH 画面左上のファイル>SSH SCP…を選択します。



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。



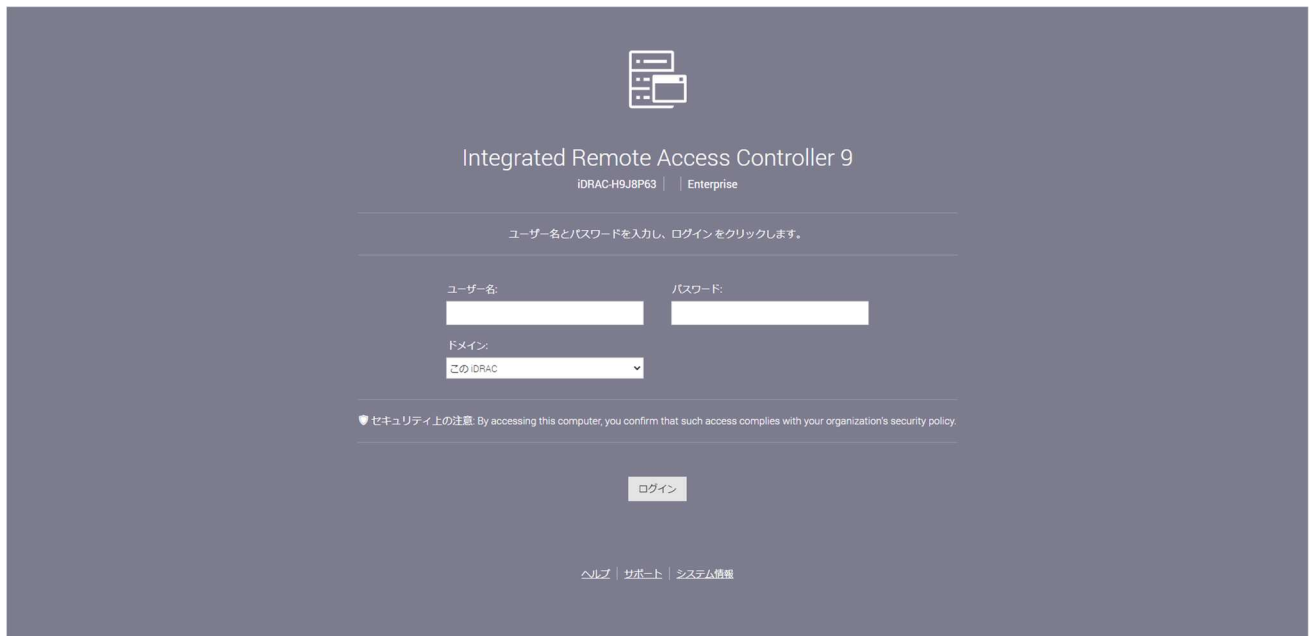
## ●iDRAC のログ取得手順

1) iDRAC GUI にログインします。

<https://<iDRAC ポートの IP アドレス>>

ユーザー名(※デフォルト) : root

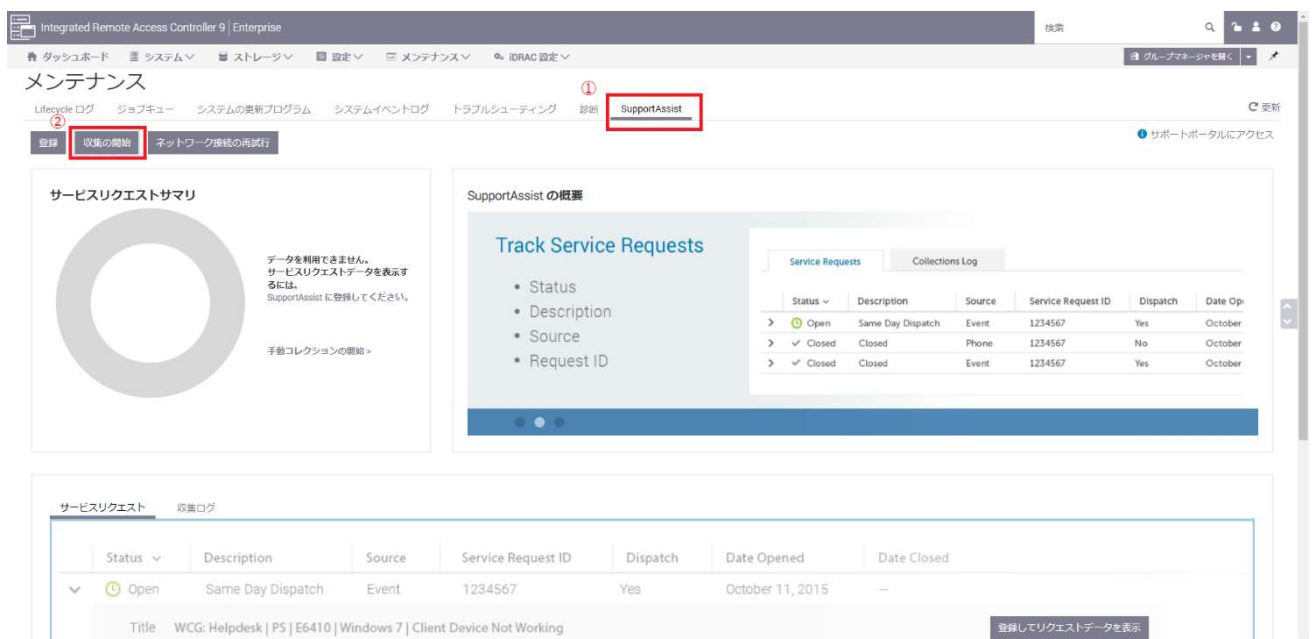
パスワード(※デフォルト) : calvin



2) ダッシュボード画面でメンテナンスをクリック。



3) 「SupportAssist」、「収集の開始」の順にクリック。



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。





### 3. 必要な情報の確認

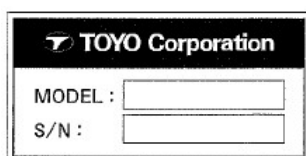
お問い合わせの際は、以下の情報が必要になりますので、ご確認をお願いいたします。

[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



- 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



## 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](mailto: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