



# 4 故障かな？ と思ったときは

「故障かな？」と思ったときは、修理を依頼する前にここで説明する内容について確認してください。また、この章では、修理を依頼する際の確認事項やNEC、およびNECが認定する保守サービス会社が提供するさまざまなサービスについても説明があります。

日常の保守(→116ページ) .....	Expressサーバを日常使う上で確認しなければならない点やファイルの管理、クリーニングの方法について説明します。
システム診断(→120ページ) .....	Expressサーバ専用の診断ユーティリティの使い方について説明します。
障害時の対処(→123ページ) .....	故障かな？と思ったときに参照してください。トラブルの原因の確認方法やその対処方法について説明しています。
オフライン保守ユーティリティ(→145ページ) .....	本装置ではオフライン保守ユーティリティをサポートしていません。
移動と保管(→146ページ) .....	Expressサーバを移動・保管する際の手順や注意事項について説明します。
ユーザーサポート(→147ページ) .....	Expressサーバに関するさまざまなサービスについて説明します。サービスはNECおよびNECが認定した保守サービス会社から提供されるものです。ぜひご利用ください。

# 日常の保守

Expressサーバを常にベストな状態でお使いになるために、ここで説明する確認や保守を定期的に行ってください。万一、異常が見られた場合は、無理な操作をせずに保守サービス会社に保守を依頼してください。

## ランプについて

Expressサーバ電源をONにする前やONした後(運用時)のランプの表示を確認してください。ランプの機能内容と表示については、1章をご覧ください。  
万一、Expressサーバの異常が確認された場合は、保守サービス会社に連絡して保守を依頼してください。







## バックアップ

定期的にExpressサーバのハードディスク内の大切なデータをバックアップすることをお勧めします。Expressサーバに最適なバックアップ用ストレージデバイスやバックアップツールについてはお買い求めの販売店にお問い合わせください。

ディスクアレイを構築しているシステムでは、ディスクアレイのコンフィグレーション情報のバックアップをとっておいてください。

# クリーニング

Expressサーバを良い状態に保つために定期的にクリーニングしてください。

 <b>警告</b>	
    	<p>装置を安全にお使いいただくために次の注意事項を必ずお守りください。指示を守らないと、人が死亡する、または重傷を負うおそれがあります。詳しくは、iii ページ以降の説明をご覧ください。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 自分で分解・修理・改造はしない</li><li>● プラグを差し込んだまま取り扱わない</li></ul>

## 本体のクリーニング

本体の外観の汚れは、柔らかい乾いた布でふき取ってください。汚れが落ちにくいときは、次のような方法できれいになります。



**重要**

- シンナー、ベンジンなどの揮発性の溶剤は使わないでください。材質のいたみや変色の原因になります。
- コンセント、ケーブル、本体背面のコネクタ、本体内部は絶対に水などでぬらさないでください。

1. システムの電源がOFF (POWERランプ消灯)になっていることを確認する。
2. 本体の電源コードをコンセントから抜く。
3. 電源コードの電源プラグ部分についているほこりを乾いた布でふき取る。
4. 中性洗剤をぬるま湯または水で薄めて柔らかい布を浸し、よく絞る。
5. 本体の汚れた部分を手順4の布で少し強めにこすって汚れを取る。
6. 真水でぬらしてよく絞った布でもう一度ふく。
7. 乾いた布でふく。
8. 乾いた布で装置背面にある吸気口や排気口に付着しているほこりをふき取る。

## キーボード/マウスのクリーニング

キーボードは本体および周辺機器を含むシステム全体の電源がOFF (POWERランプ消灯) になっていることを確認した後、キーボードの表面を乾いた布で拭いてください。

マウスが正常に機能するためには、内部のマウスボールがスムーズに回転できる状態でなければなりません。マウスボールの汚れを防ぐためにほこりの少ない場所で使用して、定期的な次の手順でクリーニングしてください。

1. システムの電源がOFF (POWERランプ消灯) になっていることを確認する。

2. マウスを裏返してマウスボールカバーを反時計回りに回して中からマウスボールを取り出す。

3. マウスボールを乾いた柔らかい布などでふいて、汚れを取り除く。

汚れがひどいときはぬるま湯または水で薄めた中性洗剤を少量含ませてふいてください。

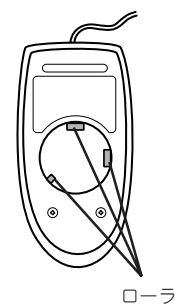
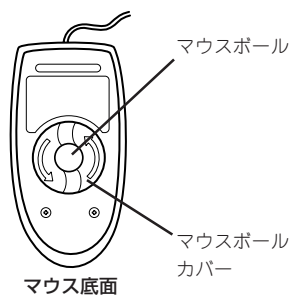
4. マウス内部にある3つの小さなローラを綿棒などでふく。

汚れがひどいときはアルコールなどを少量含ませてふいてください。

5. マウスボールをマウスの中に戻す。

手順3、4でマウスボールやローラをぬらした場合は、十分に乾燥させてからボールを入れてください。

6. マウスボールカバーを元に戻して、時計回りに回してロックする。



## CD-ROM/DVD-ROMのクリーニング

ディスクにほこりがついていたり、トレーにほこりがたまっていたりするとデータを正しく読み取れません。次の手順に従って定期的にトレー、ディスクのクリーニングを行います。

1. システムの電源がON (POWERランプ点灯) になっていることを確認する。

2. DVD-ROMドライブ前面のトレイジェクトボタンを押す。

トレーがDVD-ROMドライブから出てきます。

3. ディスクを軽く持ちながらトレーから取り出す。

### 重要

ディスクの信号面に手が触れないよう注意してください。

4. トレー上のほこりを乾いた柔らかい布でふき取る。

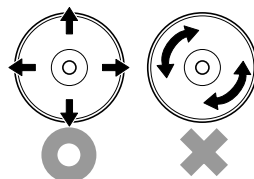
**重要**

DVD-ROMドライブのレンズをクリーニングしないでください。レンズが傷ついて誤動作の原因となります。

5. トレーを軽く押してトレーをDVD-ROMドライブに戻す。
6. ディスクの信号面を乾いた柔らかい布でふく。

**重要**

ディスクは、中心から外側に向けてふいてください。クリーナをお使いになるときは、ディスク専用のクリーナであることを確かめください。レコード用のスプレー、クリーナ、ベンジン、シンナーを使用すると、ディスクの内容が読めなくなったり、本体にそのディスクをセットした結果、故障したりするおそれがあります。



# システム診断

システム診断はExpressサーバに対して各種テストを行います。  
「EXPRESSBUILDER」の「ツール」メニューから「システム診断」を実行してExpressサーバを診断してください。

## システム診断の内容

システム診断には、次の項目があります。

- Expressサーバに取り付けられているメモリのチェック
- CPUキャッシュメモリのチェック
- システムとして使用されているハードディスクのチェック



システム診断を行う時は、必ず、本体に接続しているLANケーブルを外してください。接続したままシステム診断を行うと、ネットワークに影響を及ぼす可能性があります。



ハードディスクのチェックでは、ディスクへの書き込みは行いません。

## システム診断の起動と終了

次の手順でシステム診断を起動します(システムを運用中の場合はシャットダウンし、再起動できる状態にした後で以下の手順を行ってください)。

1. シャットダウン処理を行った後、本体の電源をOFFにし、電源コードをコンセントから抜く。
2. 本体に接続しているLANケーブルをすべて取り外す。
3. 電源コードをコンセントに接続し、本体の電源をONにする。
4. CD-ROM「EXPRESSBUILDER」をDVD-ROMドライブにセットして本体を起動する。
5. EFI Bootマネージャの画面で、EFI Shell[Built-in]を選択し、EFIを起動する。

EFI Shell上から、「exit」と入力し<Enter>キーを押すと、EFI Bootマネージャ画面に戻ります。

```
Shell > exit
```

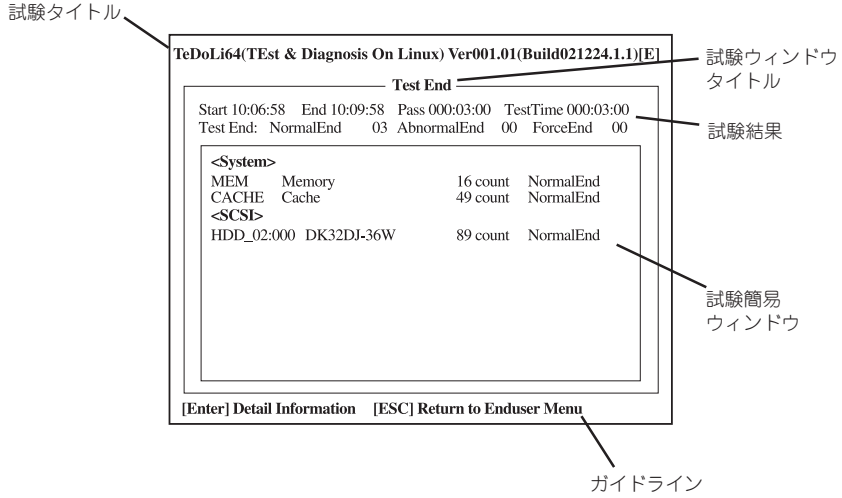
装置上のファイルシステムを認識しますので、EXPRESSBUILDERの運用終了までファイルシステムの構成を変更しないでください。

6. EFI Bootマネージャの画面からCD/DVD ROMからのBootを選択する。  
DVD-ROMドライブからシステムが立ち上がり、EXPRESSBUILDERが起動します。
7. 「ツール」を選択する。

8. 「ツールメニュー」の「システム診断」を選択する。
9. 「システム診断メニュー」の「システム診断(お客様用)」を選択する。

システム診断を開始します。約3分で診断は終了します。

診断を終了するとディスプレイ装置の画面表示が「Test End」に変わります。

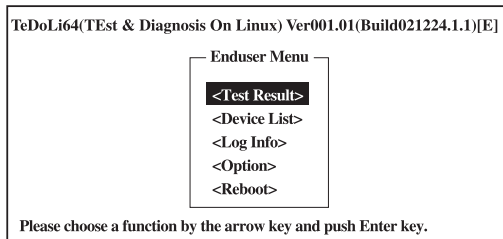


- 試験タイトル: 診断ツールの名称およびバージョン情報を表示します。
- 試験ウィンドウタイトル: 診断状態を表示します。試験終了時にはTest Endと表示します。
- 試験結果: 診断開始・終了・経過時間および終了時の状態を表示します。
- ガイドライン: ウィンドウを操作するキーの説明を表示します。
- 試験簡易ウィンドウ: 診断を実行した各試験の結果を表示します。カーソル行で<Enter>キーを押すと試験の詳細を表示します。

システム診断でエラーを検出した場合は試験簡易ウィンドウの該当する試験結果が赤く反転表示し、右側の結果に「Abnormal End」を表示します。  
エラーを検出した試験にカーソルを移動し<Enter>キーを押し、試験詳細表示に出力されたエラーメッセージを記録して保守サービス会社に連絡してください。

10. 画面最下段の「ガイドライン」に従い<Esc>キーを押す。

以下のメインメニューを表示します。



- <Test Result>: 前述の診断終了時の画面を表示します。
- <Device List>: 接続されているデバイス一覧情報を表示します。
- <Log Info>: 試験ログを表示します。エラーメッセージをフロッピーディスクまたはスーパーディスクへ記録することができます。試験ログを記録する場合は、フォーマット済みの媒体をスーパーディスクドライブに挿入し<Save[F]>を選択してください。
- <Option>: ログの出力先の変更します。
- <Reboot>: システムを再起動します。

11. メインメニューで<Reboot>を選択する。  
再起動し、システムがEXPRESSBUILDERから起動します。
12. EXPRESSBUILDERを終了し、DVD-ROMドライブからCD-ROMを取り出す。
13. 本体の電源をOFFにし、電源コードをコンセントから抜く。
14. 手順2で取り外したLANケーブルを接続し直す。
15. 電源コードをコンセントに接続する。

以上でシステム診断は終了です。



# 障害時の対処

「故障かな?」と思ったときは、ここで説明する内容について確認してください。該当することがらがある場合は、説明に従って正しく対処してください。

## エラーメッセージ

Expressサーバになんらかの異常が起きるとさまざまな形でエラーを通知します。ここでは、エラーメッセージの種類について説明します。

### ランプによるエラーメッセージ

Expressサーバのフロントパネルやトップカバーや背面にあるランプはさまざまな状態を点灯、点滅、消灯によるパターンや色による表示でユーザーに通知します。「故障かな?」と思ったらランプの表示を確認してください。ランプ表示とその意味については1章の「知っておきたいこと」の13ページ以降をご覧ください。

### POST中のエラーメッセージ

Expressサーバの電源をONにすると自動的に実行される自己診断機能「POST」中に何らかの異常を検出すると、ディスプレイ装置の画面にエラーメッセージを表示するか(場合によってはその対処方法も表示されます)、ピープ音を鳴らします。画面に表示されるメッセージやピープ音の意味、対処方法について説明します。



保守サービス会社に連絡するときはディスプレイの表示をメモしておいてください。アラーム表示は保守を行うときに有用な情報となります。



ここで記載されているPOSTのエラーメッセージ一覧はExpressサーバ単体のものです。I/Oベースボードに接続されているオプションボードに搭載されているBIOSのエラーメッセージとその対処方法については各オプションに添付のマニュアルを参照してください。

---

### POSTのエラーメッセージ

POST中にエラーを検出するとディスプレイ装置の画面にエラーメッセージを表示します。次にエラーメッセージの一覧と簡単な意味を示します。エラーメッセージが表示された場合は、エラーコードとメッセージをメモして保守サービス会社に連絡してください。

Error Code	Error Message	意味	対処方法
103	CMOS Battery Failure	I/Oライザーボード上のリチウムバッテリーの故障	保守サービス会社に連絡してI/Oライザーボード上のリチウムバッテリーの交換を依頼してください。
105	CMOS Checksum Failure	CMOSの内容が不正	CMOSのクリアを行ってください。それでも問題が解決しない場合は保守サービス会社に連絡してI/Oライザーボードの交換を依頼してください。
107	Insert Key Pressed	POST中に<Ins>キーが押された	<F1>キーを押して先に進んでください。
0109	Keyboard Stuck Key	keyboard errorが検出された	キーボードが正しく接続されていることを確認し、装置を再起動してください。それでも問題が解決しない場合は保守サービス会社に連絡してキーボードの交換を依頼してください。
011B	Date/Time Not Set	日付が設定されていない	BIOS Setupに入り、日付を設定してください。
0120	NVRAM Cleared By Jumper	ジャンプスイッチによってCMOSがクリアされた	ACコードを抜いてジャンプスイッチを元の位置(inactive)に戻して再起動してください。
0121	Password clear	パスワードがクリアされた	電源コードを抜いてI/Oライザーボード上のジャンプスイッチを元の位置(inactive)に戻して再起動してください。
0122	NVRAM Cleared By Front Panel	フロントパネルのスイッチによってCMOSがクリアされた	DCをいったんOFFにしてから再起動してください。
0140	PCI Error	PCIスロットでエラーを検出した	PCIボードが正しく取り付けられていることを確認してください。それでも問題が解決しない場合は保守サービス会社に連絡し、PCIボードまたはI/Oベースボードの交換を依頼してください。
0141	PCI Memory Allocation Error	PCIスロットのメモリ空間の不正マッピング	
0142	PCI IO Allocation Error	PCIスロットのI/O空間の不正マッピング	
0143	PCI IRQ Allocation Error	PCIスロットの割り込み設定が不正	
0144	Shadow of PCI ROM Failed	PCIボードのROMシャドウに失敗した	
0145	PCI ROM not found	PCIボードのオプションROMを認識できない	PCIボードによってはオプションROMを認識しない場合がありますが、動作上、問題ありません。
0146	Insufficient Memory to Shadow PCI ROM	PCI Option ROM空間が不足	BIOS SetupにてBoot Device以外のPCIボードのOption ROMをDisabledに設定してください。
8100	Processor 01 failed BIST	ソケット01のプロセッサがBISTで失敗した	プロセッサが正しく接続されていることを確認してください。それでも問題が解決しない場合は保守サービス会社に連絡して該当するプロセッサまたはパワーボッドの交換を依頼してください。
8101	Processor 02 failed BIST	ソケット02のプロセッサがBISTで失敗した	
8102	Processor 03 failed BIST	ソケット03のプロセッサがBISTで失敗した	
8103	Processor 04 failed BIST	ソケット04のプロセッサがBISTで失敗した	
8110	Processor 01 Internal error (IERR)	ソケット01のプロセッサの内部エラー(IERR)を検出した	プロセッサが正しく接続されていることを確認してください。それでも問題が解決しない場合は保守サービス会社に連絡して該当するプロセッサまたはパワーボッドの交換を依頼してください。
8111	Processor 02 Internal error (IERR)	ソケット02のプロセッサの内部エラー(IERR)を検出した	
8112	Processor 03 Internal error (IERR)	ソケット03のプロセッサの内部エラー(IERR)を検出した	
8113	Processor 04 Internal error (IERR)	ソケット04のプロセッサの内部エラー(IERR)を検出した	

Error Code	Error Message	意味	対処方法
8130	Processor 01: Disabled	ソケット01のプロセッサが無効になった	BIOS Setupを起動して、[Main]メニューの[Processor Configuration]の[Processor Retest]を[Enabled]にして再起動してください。それでも問題が解決しない場合は、保守サービス会社に連絡して該当するプロセッサまたはパワーボットの交換を依頼してください。
8131	Processor 02: Disabled	ソケット02のプロセッサが無効になった	
8132	Processor 03: Disabled	ソケット03のプロセッサが無効になった	
8133	Processor 04: Disabled	ソケット04のプロセッサが無効になった	
8140	Processor 01: failed FRB level 3 timer	ソケット01のプロセッサがFRB level 3 timerで失敗した	BIOS Setupを起動して、[Main]メニューの[Processor Configuration]の[Processor Retest]を[Enabled]にして再起動してください。それでも問題が解決しない場合は、保守サービス会社に連絡して該当するプロセッサまたはパワーボットの交換を依頼してください。
8141	Processor 02: failed FRB level 3 timer	ソケット02のプロセッサがFRB level 3 timerで失敗した	
8142	Processor 03: failed FRB level 3 timer	ソケット03のプロセッサがFRB level 3 timerで失敗した	
8143	Processor 04: failed FRB level 3 timer	ソケット04のプロセッサがFRB level 3 timerで失敗した	
8150	Processor 01: failed initialization on last boot	ソケット01のプロセッサが前回の起動時の初期化で失敗した	BIOS Setupを起動して、[Main]メニューの[Processor Configuration]の[Processor Retest]を[Enabled]にして再起動してください。それでも問題が解決しない場合は、保守サービス会社に連絡して該当するプロセッサまたはパワーボットの交換を依頼してください。
8151	Processor 02: failed initialization on last boot	ソケット02のプロセッサが前回の起動時の初期化で失敗した	
8152	Processor 03: failed initialization on last boot	ソケット03のプロセッサが前回の起動時の初期化で失敗した	
8153	Processor 04: failed initialization on last boot	ソケット04のプロセッサが前回の起動時の初期化で失敗した	
8180	BIOS does not support current stepping for Processor 01	ソケット01でサポートされていないステッピングのプロセッサを検出した	当社指定のプロセッサを使用してください。
8181	BIOS does not support current stepping for Processor 02	ソケット02でサポートされていないステッピングのプロセッサを検出した	
8182	BIOS does not support current stepping for Processor 03	ソケット03でサポートされていないステッピングのプロセッサを検出した	
8183	BIOS does not support current stepping for Processor 04	ソケット04でサポートされていないステッピングのプロセッサを検出した	
8193	CPUID, Processor Steppings are different	プロセッサのID、ステッピングが異なる	ステッピングの異なるプロセッサが含まれています。当社指定のプロセッサを使用してください。ただし、ステッピングnとn-1の混在は問題ありません。
8194	CPUID, Processor Families are different	プロセッサのID、種類が異なる	種類(speed, CPUID family, model)の異なるプロセッサが含まれています。当社指定のプロセッサを使用してください。
8196	Processor Models are Different	プロセッサの型番が異なる	プロセッサの型番が異なる物が含まれています。当社指定のプロセッサを使用してください。
8197	Processor Speed mismatch	プロセッサのクロックスピードが異なる	プロセッサのクロックスピードが異なる物が含まれています。当社指定のプロセッサを使用してください。
8300	Baseboard Management Controller failed to function	BMCの機能が失敗した	保守サービス会社に連絡してI/Oライザーボードの交換を依頼してください。

Error Code	Error Message	意味	対処方法
84F3	Baseboard Management Controller in Update Mode	BMC F/Wのアップデートモード	BMC F/WのアップデートジャンプスイッチがOnに設定されています。保守サービス会社に連絡してスイッチ設定の変更を依頼してください。
84FF	System Event Log Full	システムイベントログがいっぱいになった	Setupを起動して、[Advanced]メニューの[Event Log Configuration]の[Clear ALL Event Logs]を[Yes]に設定して再起動してください。
8500	Multi-bit Error Detected Row1. Row 1 mapped out	Row1(Group1)でMulti-bitエラーを検出した	DIMMが正しく取り付けられていることを確認してください。それでも問題が解決しない場合は保守サービス会社に連絡して該当するgroupのDIMMの交換を依頼してください。
8501	Multi-bit Error Detected Row2. Row 2 mapped out	Row2(Group2)でMulti-bitエラーを検出した	
8502	Multi-bit Error Detected Row3. Row 3 mapped out	Row3(Group3)でMulti-bitエラーを検出した	
8503	Multi-bit Error Detected Row4. Row 4 mapped out	Row4(Group4)でMulti-bitエラーを検出した	
8504	Persistent Single-bit Error Detected Row1. Row 1 mapped out	Row1(Group1)で継続した1bitエラーを検出した	DIMMが正しく取り付けられていることを確認してください。それでも問題が解決しない場合は保守サービス会社に連絡して該当するgroupのDIMMの交換を依頼してください。
8505	Persistent Single-bit Error Detected Row2. Row 2 mapped out	Row2(Group2)で継続した1bitエラーを検出した	
8506	Persistent Single-bit Error Detected Row3. Row 3 mapped out	Row3(Group3)で継続した1bitエラーを検出した	
8507	Persistent Single-bit Error Detected Row4. Row 4 mapped out	Row4(Group4)で継続した1bitエラーを検出した	
8508	Memory Mismatch detected Row1. Row 1 mapped out	Row1(Group1)のDIMMの種類が一致していない	同一group内に仕様の異なったDIMMが混在しています。当社指定のDIMMを使用してください。
8509	Memory Mismatch detected Row2. Row 2 mapped out	Row2(Group2)のDIMMの種類が一致していない	
850A	Memory Mismatch detected Row3. Row 3 mapped out	Row3(Group3)のDIMMの種類が一致していない	
850B	Memory Mismatch detected Row4. Row 4 mapped out	Row4(Group4)のDIMMの種類が一致していない	
850C	DIMM1, memory board 1 defective.	メモリボード1(プライマリ側)上のDIMM1が無効になった	DIMMが正しく取り付けられていることを確認してください。それでも問題が解決しない場合は保守サービス会社に連絡して該当するDIMMが属するgroupのDIMMの交換を依頼してください。
850D	DIMM2, memory board 1 defective.	メモリボード1(プライマリ側)上のDIMM2が無効になった	
850E	DIMM3, memory board 1 defective.	メモリボード1(プライマリ側)上のDIMM3が無効になった	
850F	DIMM4, memory board 1 defective.	メモリボード1(プライマリ側)上のDIMM4が無効になった	
8510	DIMM5, memory board 1 defective.	メモリボード1(プライマリ側)上のDIMM5が無効になった	
8511	DIMM6, memory board 1 defective.	メモリボード1(プライマリ側)上のDIMM6が無効になった	
8512	DIMM7, memory board 1 defective.	メモリボード1(プライマリ側)上のDIMM7が無効になった	
8513	DIMM8, memory board 1 defective.	メモリボード1(プライマリ側)上のDIMM8が無効になった	

Error Code	Error Message	意味	対処方法
8514	DIMM1, memory board 2 defective.	メモリボード2(セカンダリ側)上のDIMM1が無効になった	DIMMが正しく取り付けられていることを確認してください。それでも問題が解決しない場合は保守サービス会社に連絡して該当するDIMMが属するgroupのDIMMの交換を依頼してください。
8515	DIMM2, memory board 2 defective.	メモリボード2(セカンダリ側)上のDIMM2が無効になった	
8516	DIMM3, memory board 2 defective.	メモリボード2(セカンダリ側)上のDIMM3が無効になった	
8517	DIMM4, memory board 2 defective.	メモリボード2(セカンダリ側)上のDIMM4が無効になった	
8518	DIMM5, memory board 2 defective.	メモリボード2(セカンダリ側)上のDIMM5が無効になった	
8519	DIMM6, memory board 2 defective.	メモリボード2(セカンダリ側)上のDIMM6が無効になった	
851A	DIMM7, memory board 2 defective.	メモリボード2(セカンダリ側)上のDIMM7が無効になった	
851B	DIMM8, memory board 2 defective.	メモリボード2(セカンダリ側)上のDIMM8が無効になった	

## ビーブ音によるエラー通知

POST中にエラーを検出しても、ディスプレイ装置の画面にエラーメッセージを表示できない場合があります。この場合は、一連のビーブ音でエラーが発生したことを通知します。エラーはビーブ音のいくつかの音の組み合わせでその内容を通知します。

ビーブ音回数	エラー内容	対処方法
3	メモリテストで失敗した。 DIMMが正しく取り付けられていない。 または仕様が異なるDIMMを搭載している。	DIMMが正しく取り付けられていることを確認してください。また、搭載しているDIMMの仕様に間違いがないことを確認してください。それでも問題が解決しない場合は、保守サービス会社に連絡し、故障したDIMMの特定と交換を依頼してください。
4	システムタイマが動作しない。	保守サービス会社に連絡してI/Oライザーボードの交換を依頼してください。
5	プロセッサの故障を検出した。	プロセッサが正しく接続されていることを確認してください。それでも問題が解決しない場合は、保守サービス会社に連絡し、故障したプロセッサまたはパワーポッドの交換を依頼してください。
7	プロセッサの例外割り込みエラー。	保守サービス会社に連絡し、故障したプロセッサの特定と交換を依頼してください。
8	Video RAMのR/Wエラーを検出した。	保守サービス会社に連絡し、I/Oベースボードの交換を依頼してください。
9	BIOS ROM チェックサムエラーを検出した。	CMOSのクリアを行ってください。それでも問題が解決しない場合は、保守サービス会社に連絡し、I/Oライザーボードの交換を依頼してください。
11	BIOSが不正。	
1-5-1-1	プロセッサの異常。	プロセッサまたはパワーポッドが正しく取り付けられていることを確認してください。それでも問題が解決しない場合は、保守サービス会社に連絡し、該当するプロセッサまたはパワーポッドの交換を依頼してください。
1-5-2-1	プロセッサが実装されていない/認識できない。	
1-5-2-2	プロセッサが実装されていない。	
1-5-2-3	プロセッサの仕様が異なる。 (ex. VIDのミスマッチ)	保守サービス会社に連絡し、該当するプロセッサまたはパワーポッドの交換を依頼してください。
1-5-4-2	運用中に電源異常を検出した。	保守サービス会社に連絡し、電源ユニットの交換を依頼してください。
1-5-4-3	Chipsetの制御の異常を検出した。	保守サービス会社に連絡し、I/Oライザーボードまたはプロセッサボードの交換を依頼してください。
1-5-4-4	電源制御異常。	電源ユニットまたは内部のボードの故障が考えられます。保守サービス会社に連絡し、故障したユニットの特定と修理を依頼してください。

# トラブルシューティング

Expressサーバが思うように動作しない場合は修理に出す前に次のチェックリストの内容に従ってExpressサーバをチェックしてください。リストにある症状に当てはまる項目があるときは、その後の確認、処理に従ってください。

それでも正常に動作しない場合は、ディスプレイ装置の画面に表示されたメッセージを記録してから、保守サービス会社に連絡してください。

## 本体について

### ? 電源がONにならない

- 電源がExpressサーバに正しく供給されていますか？
  - 電源コードがExpressサーバの電源規格に合ったコンセント(またはUPS)に接続されていることを確認してください。
  - Expressサーバに添付の電源コードを使用してください。また、電源コードの被覆が破れていたり、プラグ部分が折れていたりしていないことを確認してください。
  - 接続したコンセントのブレーカがONになっていることを確認してください。
  - UPSに接続している場合は、UPSの電源がONになっていること、およびUPSから電力が出力されていることを確認してください。詳しくはUPSに添付のマニュアルを参照してください。
- POWERスイッチを押しましたか？
  - Expressサーバ前面にあるPOWERスイッチを押して電源をON(SYSTEM POWERランプ点灯)にしてください。

### ? 設定した時刻がずれる

- 時刻の設定をしていますか？
  - ExpressサーバのBIOSセットアップユーティリティで時刻の設定を行ってください。



### POSTが終わらない

- メモリが正しく搭載されていますか？  
→ メモリは、同容量、同種類のDIMMが正しいスロットに搭載されていないと動作しません。169ページを参照して確認してください。
- 大容量のメモリを搭載していますか？  
→ 搭載しているメモリサイズによってはメモリチェックで時間がかかる場合があります。しばらくお待ちください。
- Expressサーバの起動直後にキーボードやマウスを操作していませんか？  
→ 起動直後にキーボードやマウスを操作すると、POSTは誤ってキーボードコントローラの異常を検出し、処理を停止してしまうことがあります。そのときはもう一度、起動し直してください。また、再起動直後は、BIOSの起動メッセージなどが表示されるまでキーボードやマウスを使って操作しないよう注意してください。
- Expressサーバで使用できるCPU・メモリ・PCIデバイスを搭載していますか？  
→ NECが指定する機器以外は動作の保証はできません。
- 画面上にエラーメッセージは出ていませんか？  
→ 画面上のエラーメッセージを確認し、適切な対処をしてください。前述のPOSTのエラーメッセージを参照してください。



### 内蔵デバイスや外付けデバイスにアクセスできない(または正しく動作しない)

- ケーブルは正しく接続されていますか？  
→ インタフェースケーブルや電源ケーブル(コード)が確実に接続されていることを確認してください。また接続順序が正しいかどうか確認してください。
- 電源ONの順番を間違っていないですか？  
→ 外付けデバイスを接続している場合は、外付けデバイス、Expressサーバの順に電源をONにします。
- ドライバをインストールしていますか？  
→ 接続したオプションのデバイスによっては専用のデバイスドライバが必要な場合があります。デバイスに添付のマニュアルを参照してドライバをインストールしてください。
- Expressサーバで使用できるSCSI機器ですか？  
→ NECが指定する機器以外は動作の保証はできません。
- SCSI機器の設定を間違えていませんか？  
→ 外付けSCSI機器を接続している場合は、SCSI IDや終端抵抗などの設定が必要です。詳しくはSCSI機器に添付のマニュアルを参照してください。
- BIOSの設定を間違えていませんか？  
→ シリアルポートやパラレルポート、USBポートに接続しているデバイスについては、I/Oポートアドレスや動作モードの設定が必要なものもあります。デバイスに添付のマニュアルを参照して正しく設定してください。  
<確認するメニュー:「Advanced」→「Peripheral Configuration」>



- SCSIコントローラ(オプションを含む)の設定を間違えていませんか？
  - Expressサーバ背面のSCSIコネクタに接続しているSCSI機器については、3章の「SCSIコンフィグレーション」を参照して正しく設定してください。オプションのSCSIコントローラボードを搭載し、SCSI機器を接続している場合は、SCSIコントローラボードが持つBIOSセットアップユーティリティで正しく設定してください。詳しくはSCSIコントローラボードに添付のマニュアルを参照してください。

### **？ キーボードやマウスが正しく機能しない**

- ケーブルは正しく接続されていますか？
  - Expressサーバ背面にあるコネクタに正しく接続されていることを確認してください。
  - Expressサーバの電源がONになっている間に接続すると正しく機能しません。いったんExpressサーバの電源をOFFにしてから正しく接続してください。
- ドライバをインストールしていますか？
  - 使用しているOSに添付のマニュアルを参照してキーボードやマウスのドライバがインストールされていることを確認してください(これらはOSのインストールの際に標準でインストールされます)。また、OSによってはキーボードやマウスの設定を変更できる場合があります。使用しているOSに添付のマニュアルを参照して正しく設定されているかどうか確認してください。

### **？ CD-ROMなどのディスクにアクセスできない**

- 各ドライブに確実にセットしていますか？
  - ディスクが確実にセットされていることを確認してください。
- ケーブルは正しく接続されていますか？
  - 各ドライブケーブルが正しく接続されていることを確認してください。
- Expressサーバで使用できるディスクですか？
  - Macintosh専用のディスクは使用できません。
- ディスクのデータ面が汚れていたり、傷ついたりしていませんか？
  - ドライブからディスクを取り出し、よごれや傷などが無いことを確認してから、再度ディスクをセットしてください。
- EFI上でファイルを読もうとしていませんか？
  - EFI上ではWindows用のCD-ROMは読めません。

### **？ ハードディスクにアクセスできない**

- Expressサーバで使用できるハードディスクですか？
  - NECが指定する機器以外は動作の保証はできません。

### **？ ハードディスクをイニシャライズできない・Limited EditionのWindows Disk Managerがストールする**

- 複数のハードディスクを同時にイニシャライズしようとしませんでしたか？
  - Limited EditionのWindows Disk Managerから複数の未使用ディスクを同時にイニシャライズするとWindows Disk Managerがストールします。未使用ディスクは個別にイニシャライズしてください。

### **?** PCIデバイス増設後、正しく動作しなくなった

- PCIボードは正しく取り付けられていますか？  
→ 5章を参照して正しく取り付けられていることを確認してください。

### **?** ネットワーク上で認識されない

- ケーブルを接続していますか？  
→ Expressサーバ背面にあるネットワークポートに確実に接続してください。また、使用するケーブルがネットワークインタフェースの規格に準拠したものであることを確認してください。
- プロトコルやサービスのセットアップを済ませていますか？  
→ Expressサーバ専用のネットワークドライバをインストールしてください。また、TCP/IPなどのプロトコルのセットアップや各種サービスが確実に設定されていることを確認してください。

### **?** コンソールPCからの接続ができない

- 転送レートは合っていますか？  
→ 101ページを参照して転送レートの設定を確認してください。
- OS上からのシリアルポートの設定は合っていますか？  
→ OSやESMPROなどを含む各種アプリケーションなどからはシリアルポートが2つ(COM1、COM2)見えますが、Expressサーバの背面にあるシリアルポートコネクタとして使用できるのはCOM2だけです。COM1は内部用のポートであり使用することはできません。

### **?** イベントビューアに以下のエラーと情報が登録される

説明: Passport Manager が正しく構成されていません:

No CurrentKey defined in the registry.

説明: Passport Manager は正しく構成されています

- OSのインストール後に登録される場合がありますが、運用上は特に問題はありません。

### **?** ルート直下に名前の不定なディレクトリが作成される

- Expressサーバに添付のCD-ROM「EXPRESSBUILDER」を使用してインストールをしましたか？  
→ 名前の不定なディレクトリがルート直下に存在する場合は、ディレクトリを削除しても問題ありません。

### **?** スケジュールバックアップが正しく機能しない

- OS標準バックアップ(Ntbackup)で、[バックアップ]タブからスケジュールバックアップを実行しても、スケジュールが正常に動作しません。現時点では[スケジュールジョブ]タブから[ジョブの追加]をクリックすることで代替することができます。なお、本事象は、Windows .NET Server 2003 製品版で修正される予定です。

## ? メモリを増設したらメモリダンプが採取できなくなった

- メモリダンプの設定を再設定しましたか?
  - 2章の「メモリダンプ(デバッグ情報)の設定」を参照して、メモリダンプの設定を再設定してください。

## ? OS起動時に以下のエラーがイベントログに登録された

ソース: Symmpi  
イベントID: 15  
説明: デバイス¥Device¥Scsi¥Symmpi1はまだ  
アクセスできる状態ではありません。

または、

ソース: Disk  
イベントID: 11  
説明: ドライバは¥Device¥Harddisk0¥DR0で  
コントローラエラーを検出しました。

- OS起動時、イベントログに上記のエラーが登録されることがありますが、システム動作上、問題はありません。

ソース: lp6nds35  
イベントID: 9  
説明: デバイス ¥Device¥Scsi¥lp6nds35\*はタイムアウト  
期間内に応答しませんでした。

- オプションのN8190-105 Fibre Channelコントローラを搭載し、コントローラにデバイスを何も接続せずにOSを起動すると、イベントログに上記のエラーが登録されることがありますが、システムの動作上、問題はありません。

# EXPRESSBUILDERについて

## ? EXPRESSBUILDERを起動できない

- POSTの実行中にEXPRESSBUILDERをセットし、再起動しましたか？  
→ POSTを実行中にEXPRESSBUILDERをセットし、再起動しないとエラーメッセージが表示されたり、OSが起動したりします。

EXPRESSBUILDER実行中、何らかの障害が発生すると、右のようなメッセージが表示されます。エラーコードを記録して保守サービス会社に連絡してください。

エラーコードと意味は次のとおりです。

エラーが発生しました。  
エラーコード [XX]  
終了します。

確認

エラーコード	原因と処理方法
MC	EXPRESSBUILDERの対象マシンではありません。対象マシンで実行してください。
NV	不揮発性メモリ(NvRAM)にアクセスできません。
PT	ハードディスクが接続されていないか、ハードディスクが異常です。ハードディスクが正常に接続されていることを確認してください。
FL	スーパーディスクまたはフロッピーディスクが読み書きできない可能性があります。新しい媒体に交換して、再度実行してください。

この他にもシームレスセットアップでディスクアレイ構築時やシステム診断を実行したときに障害を検出するとエラーメッセージが表示されます。表示されたメッセージをメモまたはプリントアウトし、保守サービス会社までご連絡ください。

- CD-ROMの組み込みタイミングによって認識されなかった可能性があります。その時には自動的にレポートします。レポートない場合には手動で再立上げを実行してください。

## ? オンラインドキュメントが読めない

- Adobe Acrobat Readerが正しくインストールされていますか？  
→ オンラインドキュメントの文書の一部は、PDFファイル形式で提供されています。あらかじめAdobe Acrobat Reader (Version 4.05以上)をご使用のオペレーティングシステムへインストールしておいてください。なお、Adobe Acrobat Readerは、EXPRESSBUILDERからインストールすることができます。マスターコントロールメニューを起動後、[ソフトウェアのセットアップ]の[Adobe Acrobat Reader]を選択してください(インストール後、Acrobat Readerを起動して使用許諾契約書に同意してからご使用ください)。

※ 2003年1月時点で、Adobe Acrobat Readerは、IA64版Windows上での動作は保証されていません。

## ? オンラインドキュメントの画像が見にくい

- 使用しているディスプレイは、256色以上の表示になっていますか？  
→ ディスプレイの設定が256色未満の場合は、画像が見にくくなります。256色以上の表示ができる環境で実行してください。



## マスターコントロールメニューが表示されない

- ご使用のシステムは、Windows NT 4.0以降またはWindows 95以降ですか？
  - CD-ROMのAutorun 機能は、Windows2000、Windows NT4.0、Windows 95以降でサポートされた機能です。それ以前のバージョンでは自動的に起動しません。ご注意ください。
- <Shift>キーを押していませんか？
  - <Shift>キーを押しながらCD-ROMをセットすると、Autorun機能がキャンセルされます。
- システムの状態は問題ありませんか？
  - <システムのレジストリ設定やCD-ROMをセットするタイミングによってはメニューが起動しない場合があります。そのような場合は、CD-ROM上の以下のファイルを直接、Explorerなどから実行してください。

<IA32版>: ¥MC¥1ST.EXE

<IA64版>: ¥MC¥1ST\_64.EXE

## EFI Shellについて



### EFI shell起動時にエラーメッセージが表示される

- EXPRESSBUILDERの起動時手順(EFI Shellをいったん起動する)を誤ると以下のエラーメッセージが表示される場合があります。

#### EFI Shell起動時のエラーメッセージ

```
set:path already exists as a non-volatile variable
Exit status code:Access Denied
```

```
alias:dir already exists as a non-volatile variable
Exit status code:Access Denied
```

```
alias:md already exists as a non-volatile variable
Exit status code:Access Denied
```

```
alias:rd already exists as a non-volatile variable
Exit status code:Access Denied
```

```
alias:del already exists as a non-volatile variable
Exit status code:Access Denied
```

```
alias:copy already exists as a non-volatile variable
Exit status code:Access Denied
```

動作上問題ありませんが、以下の方法でそれぞれの表示を消すことができます。必要に応じて消去してください。

```
Shell>set -d path
Shell>alias -d dir
Shell>alias -d md
Shell>alias -d rd
Shell>alias -d del
Shell>alias -d copy
```

## ディスクアレイについて

### 再インストールできない

- ディスクアレイコントローラのコンフィグレーションを行いましたか？  
MegaRAID® Configuration Utilityを使って正しくコンフィグレーションしてください。

### OSを起動できない

- ディスクアレイコントローラのBIOS設定が変更されていませんか？  
MegaRAID® Configuration Utilityを使って正しく設定してください。
- MegaRAID Configuration Utilityでディスクアレイコントローラを認識していますか？  
ディスクアレイコントローラが正しく接続されていることを認識してから電源をONにしてください。  
  
正しく接続していても認識されない場合は、ディスクアレイコントローラの故障が考えられます。契約されている保守サービス会社、または購入された販売店へ連絡してください。

### リビルドができない

- リビルドするハードディスクの容量が少なくありませんか？  
故障したハードディスクと同じ容量のディスクを使用してください。
- Consistency Checkが実行されていませんか？  
Consistency Check終了後、リビルドを開始してください。
- RAID構成が、RAID0ではありませんか？  
RAID0には冗長性がないため、リビルドはできません。「Dead」になったハードディスクを交換して、再度コンフィグレーション情報を作成し、イニシャライズを行ってからバックアップデータを使用して復旧してください。

### スケジュールでのConsistency Checkが実行しない

- イベントビューアに登録されていますアプリケーションログで、スケジュールの設定を確認してください。

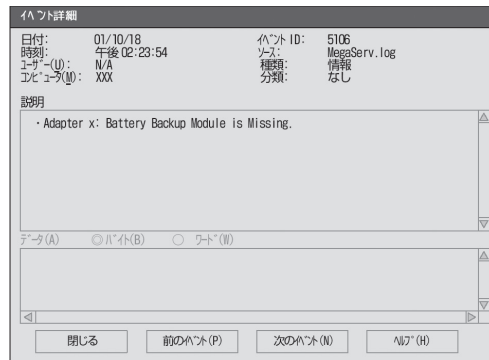
### ハードディスクが「Fail」になった

- 契約されている保守サービス会社、または購入された販売店へ連絡してください。



## イベントビューアに以下のログが残っている

問題ありません。



# 障害情報の採取

万一障害が起きた場合、次の方法でさまざまな障害発生時の情報を採取することができます。



- 以降で説明する障害情報の採取については、保守サービス会社の保守員から情報採取の依頼があったときのみ採取してください。
- 障害発生後に再起動されたとき、仮想メモリが不足していることを示すメッセージが表示されることがありますが、そのままシステムを起動してください。途中でリセットし、もう一度起動すると、障害情報が正しく採取できません。

## イベントログの採取

Expressサーバに起きたさまざまな事象(イベント)のログを採取します。

---

### OS起動前のイベントログの採取

OS上でESMPROからのログ情報を採取する前、あるいはESMPROからログ情報を採取できない場合は、以下の手順でログを採取します。

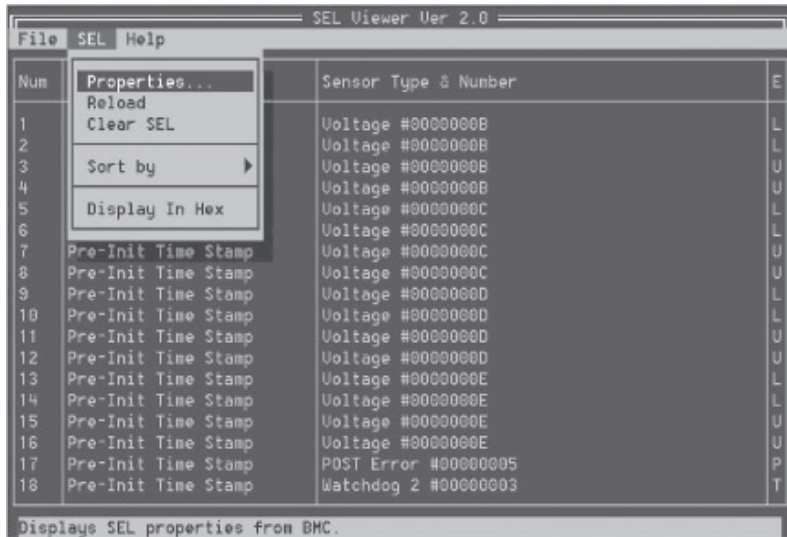
1. DVD-ROMドライブへCD-ROM [EXPRESSBUILDER]をセットする。
2. ログをフロッピーディスクに採取する場合には、フロッピーディスクをセットする。
3. EFI Bootマネージャの画面で、EFI Shell[Built-in]を選択し、EFIを起動する。  
EFI Shell上から、「exit」と入力し<Enter>キーを押すと、EFI Bootマネージャ画面に戻ります。  
Shell > exit



装置上のファイルシステムを認識しますので、EXPRESSBUILDERの運用終了までファイルシステムの構成を変更しないでください。

4. EFI Bootマネージャの画面からCD/DVD ROMからのBootを選択する。  
DVD-ROMからシステムが立ち上がり、EXPRESSBUILDERが起動します。
5. EXPRESSBUILDERトップメニューで[Tools]を選択する。
6. RASユーティリティを選択し、イベントビューアを起動する。  
次の画面が表示されます





カーソルキーによりカーソルを移動させ、<Enter>キーにて各メニューを選択します。<Tab>キーを押すとカーソルが各メニューのウィンドウ内に移ります。Event Descriptionの項目に発生事象が表示されますので確認してください。各メニューを選択すると、以下の詳細項目があらわれます。

- Fileメニュー

- Open...  
すでに保存してあるログを開きます。
- Save As...  
Logデータを保存します。保存先とファイル名を指定します。フロッピーディスクに保存する場合は起動時にフロッピーディスクをスーパーディスクドライブにセットし、あらかじめEFI上でドライブを認識させておく必要があります。起動時にドライブが認識されていない場合には、フロッピーディスクをドライブに挿入後、EFI上で「shell>map -r」を入力することで再マッピングされ認識することができます。
- Exit  
ユーティリティを終了しToolsメニューに戻ります。

- SELメニュー

- Properties...  
SEL領域の残り容量やSEL情報の書き込み日時等を表示します(表示のみ)。
- Reload  
装置からログの再読み込みを実施し、表示内容を最新化します。
- Clear SEL  
保存したログをクリアします。
- Sort by  
表示内容を項目別に並びかえます。
- Display In Hex  
表示内容をIPMI仕様の16進表示に切替えます。16進で表示されている場合には、text形式の表示に切替えます。

7. 「File」メニューから「Save As...」を選択してログデータを指定先のドライブへ保存する。  
保存先とファイル名を指定するウィンドウに移動する場合には、<Tab>キーを使用します。

### 🔑 重要

フロッピーディスクに保存するするには、起動時に、あらかじめスーパーディスクドライブにディスクをセットし、EFI上でスーパーディスクドライブを認識させておく必要があります。

## OS起動後のイベントログの採取

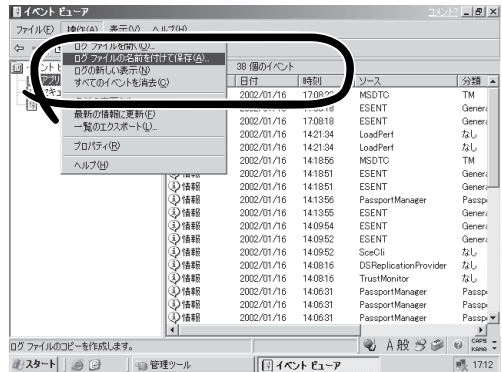


STOPエラーやシステムエラー、ストールが起きている場合はいったん再起動してから作業を始めます。

1. コントロールパネルから[管理ツール]—[イベントビューア]をクリックする。
2. 採取するログの種類を選択する。

[アプリケーション ログ]には起動していたアプリケーションに関連するイベントが記録されています。[セキュリティログ]にはセキュリティに関連するイベントが記録されています。[システム ログ]にはシステム構成要素で発生したイベントが記録されています。

3. [操作]メニューの[ログファイルの名前を付けて保存]コマンドをクリックする。
4. [ファイル名]ボックスに保存するアーカイブログファイルの名前を入力する。
5. [ファイルの種類]リストボックスで保存するログファイルの形式を選択し、[OK]をクリックする。



詳細についてはWindows Advanced Server, Limited Editionのオンラインヘルプを参照してください。

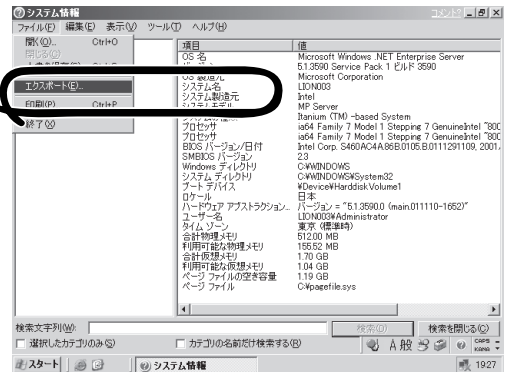
## 構成情報の採取

Expressサーバのハードウェア構成や内部設定情報などを採取します。  
情報の採取には「診断プログラム」を使用します。



STOPエラーやシステムエラー、ストールが起きている場合はいったん再起動してから作業を始めます。

1. スタートメニューの[ファイル名を指定して実行]をクリックする。
2. [名前]ボックスに「winmsd.exe」と入力し、[OK]をクリックする。  
[システム情報]ダイアログボックスが表示されます。
3. [ファイル]メニューの[エクスポート]コマンドをクリックする。
4. [ファイル名]ボックスに保存するファイルの名前を入力する。
5. [保存]をクリックする。



## ワトソン博士の診断情報の採取

ワトソン博士を使って、アプリケーションエラーに関連する診断情報を採取します。  
診断情報の保存先は任意で設定できます。詳しくは2章の「ワトソン博士の設定」を参照してください。

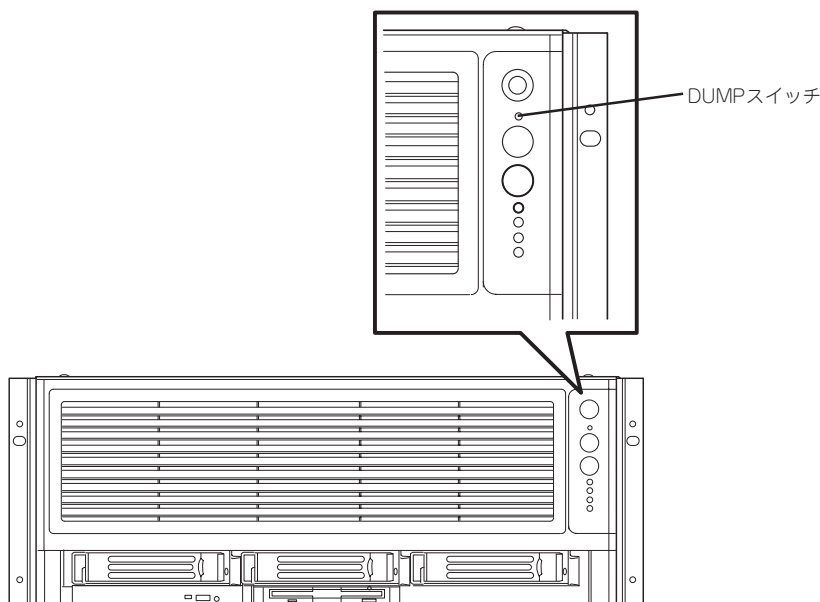
## メモリダンプの採取

障害が起きたときのメモリの内容をダンプし、採取します。  
ダンプをAITに保存した場合は、ラベルに保存時に使用したツール(NTBackup等)の名前を記載しておいてください。診断情報の保存先は任意で設定できます。  
詳しくは「メモリダンプ(デバッグ情報)の設定」を参照してください。



- 保守サービス会社の保守員と相談した上で採取してください。正常に動作しているときに操作するとシステムの運用に支障をきたすおそれがあります。
- 障害の発生後に再起動したときに仮想メモリが不足していることを示すメッセージが表示される場合がありますが、そのまま起動してください。途中でリセットして起動し直すと、データを正しくダンプできない場合があります。

障害が発生し、メモリダンプを採取したいときにはフロントパネルにあるDUMPスイッチを押してください。スイッチを押すときには金属製のピン(太めのゼムクリップを引き伸ばして代用可)をスイッチ穴に差し込んでスイッチを押します。  
スイッチを押すと、メモリダンプは設定されている保存先に保存されます(プロセッサがストールした場合などではメモリダンプを採取できない場合があります)。



## IPMI情報のバックアップ

IPMI情報を採取します。情報を採取するためには、ESMPRO/ServerAgentがインストールされていないとできません。



IPMI情報のバックアップを行うと、NVRAMに保存されているシステムイベント (EXPRESSBUILDERで参照するイベントログビューア)情報が引き取られるため、消去されます。ESMPRO/ServerAgentで情報が採取できない状況においては、イベントログビューアを確認してください。

1. スタートメニューから[プログラム]–[ESMPRO ServerAgent]–[ESRASユーティリティ]を選ぶ。

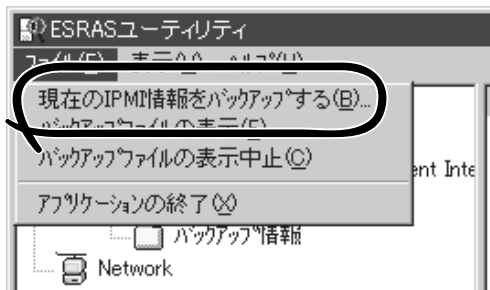
[ESRASユーティリティ]ウィンドウが表示されます。

2. ツリービューより[最新情報]を選択して、ローカルコンピュータの情報を取得する。

データが表示されれば取得ができたこととなります。

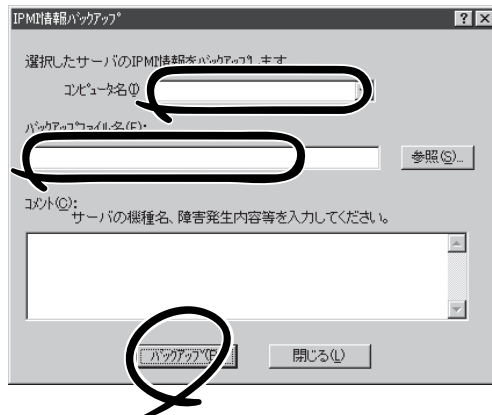


3. [ファイル]メニューから[現在のIPMI情報をバックアップする]をクリックする。



4. バックアップ対象のコンピュータ名を確認する。

5. 退避するバックアップファイル名と保存する場所を指定して[バックアップ]をクリックする。



故障かな?と思ったらときは

## システムの修復

何らかの原因でシステムを起動できなくなった場合は、回復コンソールを使用してシステム修復を行います。ただし、この方法は詳しい知識のあるユーザーや管理者以外にはお勧めできません。



詳細については、オンラインヘルプを参照してください。



# オフライン保守ユーティリティ


本装置ではオフライン保守ユーティリティをサポートしていません。

# 移動と保管

次の手順に従ってラックから取り出して包装します。

 <b>警告</b>	
	<p>装置を安全にお使いいただくために次の注意事項を必ずお守りください。指示を守らないと、人が死亡するまたは重傷を負うおそれがあります。詳しくは、iii ページ以降の説明をご覧ください。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 自分で分解・修理・改造はしない</li><li>● リチウム電池を取り外さない</li><li>● プラグを差し込んだまま取り扱わない</li></ul>

 <b>注意</b>	
	<p>装置を安全にお使いいただくために次の注意事項を必ずお守りください。指示を守らないと、火傷やけがなどを負うおそれや物的損害を負うおそれがあります。詳しくは、iii ページ以降の説明をご覧ください。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 2人以下で持ち上げない</li><li>● 中途半端に取り付けない</li><li>● カバーを外したまま取り付けない</li><li>● 指を挟まない</li><li>● 高温注意</li><li>● ラックが不安定な状態でデバイスをラックから引き出さない</li><li>● 複数台のデバイスをラックから引き出した状態にしない</li></ul>

 <b>重要</b>	
	<ul style="list-style-type: none"><li>● フロアのレイアウト変更など大掛かりな作業の場合はお買い上げの販売店または保守サービス会社に連絡してください。</li><li>● ハードディスクに保存されている大切なデータはバックアップをとっておいてください。</li><li>● ハードディスクを内蔵している場合はハードディスクに衝撃を与えないように注意して Expressサーバを移動させてください。</li></ul>

1. 41ページを参照してExpressサーバをラックから取り出す。  
必ず3人以上で作業してください。
2. Expressサーバに傷がついたり、衝撃や振動を受けたりしないようしっかりと梱包する。



# ユーザーサポート

アフターサービスをお受けになる前に、保証およびサービスの内容について確認してください。

## 装置の保証について

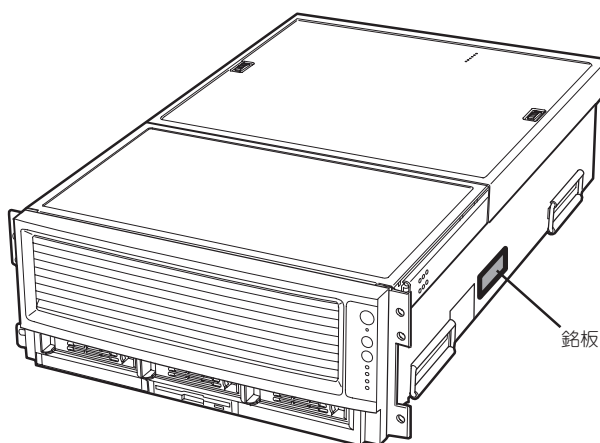
Expressサーバには『保証書』が添付されています。『保証書』は販売店で所定事項を記入してお渡ししますので、記載内容を確認のうえ、大切に保管してください。保証期間中に故障が発生した場合は、『保証書』の記載内容にもとづき無償修理いたします。詳しくは『保証書』およびこの後の「保守サービスについて」をご覧ください。

保証期間後の修理についてはお買い求めの販売店、最寄りのNECまたは保守サービス会社に連絡してください。



重要

- NEC製以外(サードパーティ)の製品またはNECが認定していない装置やインタフェースケーブルを使用したために起きたExpressサーバの故障については、その責任を負いかねますのでご了承ください。
- 本体側面に製品の形式、SERIAL No.(製造番号)、定格、製造業者名、製造国が明記された銘板が貼ってあります。販売店にお問い合わせする際にこの内容をお伝えください。また銘板の製造番号と保証書の保証番号が一致していませんと、装置が保証期間内に故障した場合でも、保証を受けられないことがありますのでご確認ください。万一違う場合は、販売店にご連絡ください。



故障かな？と思ったらときは

## バッテリーの保証について

Expressサーバに内蔵されているバッテリーの保証期間は5年です。

時計が停止したり、遅れるようになった場合は保守サービス会社に連絡してください。

## 修理に出される前に

「故障かな?」と思ったら、以下の手順を行ってください。

- ① 電源コードおよび他の装置と接続しているケーブルが正しく接続されていることを確認します。
- ② 「障害時の対処(123ページ)」を参照してください。該当する症状があれば記載されている処理を行ってください。
- ③ Expressサーバを操作するために必要となるソフトウェアが正しくインストールされていることを確認します。
- ④ 市販のウィルス検出プログラムなどでサーバをチェックしてみてください。

以上の処理を行ってもなお異常があるときは、無理な操作をせず、お買い求めの販売店、最寄りのNECまたは保守サービス会社にご連絡ください。その際にサーバのランプの表示やディスプレイ装置のアラーム表示もご確認ください。故障時のランプやディスプレイによるアラーム表示は修理の際の有用な情報となることがあります。保守サービス会社の連絡先については、付録B「保守サービス会社網一覧」をご覧ください。

なお、保証期間中の修理は必ず保証書を添えてお申し込みください。



本装置は日本国内仕様のため、NECの海外拠点で修理することはできません。ご了承ください。

## 修理に出される時は

修理に出される時は次のものを用意してください。

- 保証書
- ディスプレイ装置に表示されたメッセージのメモ
- 障害情報\*
- 本体・周辺機器の記録

\* 138ページに記載している情報などが含まれます。障害情報は保守サービス会社から指示があったときのみ用意してください。

## 補修用部品について

本装置の補修用部品の最低保有期間は、製造打ち切り後5年です。

## 保守サービスについて

保守サービスはNECの保守サービス会社およびNECが認定した保守サービス会社によるのみ実施されますので、純正部品の使用はもちろんのこと、技術力においてもご安心の上、ご都合に合わせてご利用いただけます。

なお、お客様が保守サービスをお受けになる際のご相談は、弊社営業担当または代理店で承っておりますのでご利用ください。保守サービスは、お客様に合わせて2種類用意しております。

### 保守サービスメニュー

契約保守サービス	お客様の障害コールにより優先的に技術者を派遣し、修理にあたります。この保守方式は、装置に応じた一定料金で保守サービスを実施させていただくもので、お客様との間に維持保守契約を結ばせていただきます。さまざまな保守サービスを用意しています。詳しくは弊社営業員または販売店にお問い合わせください。
未契約修理	お客様の障害コールにより、技術者を派遣し、修理にあたります。保守または修理料金はその都度精算する方式で、作業の内容によって異なります。

NECでは、お客様に合わせてさまざまな契約保守サービスを用意しております。詳しくは弊社営業員または販売店にお問い合わせください。



重要

- サービスを受ける為には事前の契約が必要です。
- サービス料金は契約する日数/時間帯により異なります。

# 情報サービスについて

Express5800シリーズに関するご質問・ご相談は「ファーストコンタクトセンター」でお受けしています。

※ 電話番号のかけまちがいが増えております。番号をよくお確かめの上、おかけください。

**ファーストコンタクトセンター** **TEL. 03-3455-5800(代表)**

受付時間／9:00～12:00、13:00～17:00 月曜日～金曜日(祝祭日を除く)

お客様の装置本体を監視し、障害が発生した際に保守拠点からお客様に連絡する「エクスプレス通報サービス」の申し込みに関するご質問・ご相談は「エクスプレス通報サービス受付センター」でお受けしています。

※ 電話番号のかけまちがいが増えております。番号をよくお確かめの上、おかけください。

**エクスプレス通報サービス受付センター** **TEL. 0120-22-3042**

受付時間／9:00～17:00 月曜日～金曜日(祝祭日を除く)

インターネットでも情報を提供しています。

<http://nec8.com/>

『NEC 8番街』：製品情報、Q&Aなど最新Express情報満載！

<http://club.express.nec.co.jp/>

『Club Express』：『Club Express会員』への登録をご案内しています。Express5800シリーズをご利用になる上で役立つ情報サービスの詳細をご紹介します。

<http://www.fielding.co.jp/>

NECフィールドイング(株)ホームページ：メンテナンス、ソリューション、用品、施設工事などの情報をご紹介します。