4 運用・保守編

Expressワークステーションの運用、および保守について説明します。

日常の保守（→122ページ）……Expressワークステーション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（→126ページ）……Expressワークステーション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（→128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（→150ページ）……Expressワークステーション専用の保守ユーティリティの使い方について説明します。

移動と保管（→153ページ）……Expressワークステーションを移動・保管する際の手順にや注意事項について説明します。

ユーザーサポート（→154ページ）……Expressワークステーション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れるものです。ぜひご利用ください。

ONL-052b-51Tc-000-04-0010

日常の保守

Expressワークステーション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。

アラートの確認

システムの運用中は、ESMPROで障害状況を監視してください。
管理PC上のESMPRO/ServerManagerにアラートが通報されていないか、常に注意するよう心がけてください。ESMPRO/ServerManagerの「統合ビューア」、「データビューア」、「アラートビューア」でアラートが通報されていないかチェックしてください。

ESMPROでチェックする画面

統合ビューア

データビューア

アラートビューア

ステータスランプの確認

Expressワークステーションの電源をONにした後、およびシャットダウンをして本装置の電源をOFFにする前に、Expressワークステーション前面にあるランプの表示を確認してください。ランプの機能と表示の内容については「ハードウェア編」の47ページをご覧ください。
万一、Expressワークステーションの異常を示す表示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ワークステーション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ワークステーション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。

クリーニング

Expressワークステーション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。

警告

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、v ページ以降の説明をご覧ください。

- **自分で分解・修理・改造はしない**
- **CD-ROMドライブの内部をのぞかない**
- **プラグを差し込んだまま取り扱わない**

本体のクリーニング

Expressワークステーションの外観の汚れは、柔らかい乾いた布で汚れを拭き取ってください。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、Expressワークステーション背面のコネクタ、Expressワークステーション内部は絶対に水などでぬらさないでください。**

1. Expressワークステーションの電源がOFF(POWERランプ消灯)になっていることを確認する。
2. Expressワークステーション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. Expressワークステーション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. 乾いた布で水気をふき取る。
8. 乾いた布で背面にある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Expressワークステーション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乾拭きしてください。
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、定期的に次の手順でクリーニングしてください。

1. Expressワークステーションの電源が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。

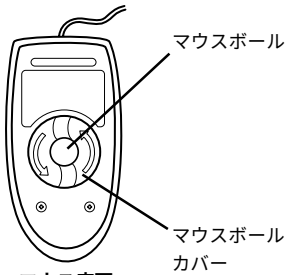
4. マウス内部にある3つの小さなローラを綿棒などでふく。

   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。

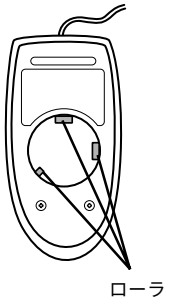
5. マウスボールをマウスの中に戻す。

   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。



マウス底面



CD-ROMのクリーニング

CD-ROM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、CD-ROMのクリーニングを行います。

1. Expressワークステーションの電源がON(POWERランプ点灯)になっていることを確認する。
2. CD-ROMドライブ前面のオープン/クローズボタンを押す。

   トレーがCD-ROMドライブから出てきます。
3. CD-ROMを軽く持ちながらトレーから取り出す。

   重要

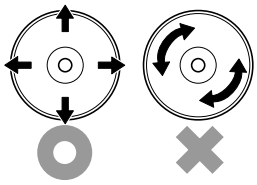
   CD-ROMの信号面に手が触れないよう注意してください。
4. トレー上のほこりを乾いた柔らかい布でふき取る。

   重要

   CD-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. オープン/クローズボタンを押して(またはトレーを軽く押して)トレーをCD-ROMドライブに戻す。
6. CD-ROMの信号面を乾いた柔らかい布でふく。

   重要

   CD-ROM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、CD-ROM専用のクリーナであることをお確かめください。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、Expressワークステーション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ワークステーション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ワークステーション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ワークステーション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
- Expressワークステーションに標準装備しているネットワーク(LAN)コントローラのチェック

重要

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およぼすおそれがあります。

ヒント

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

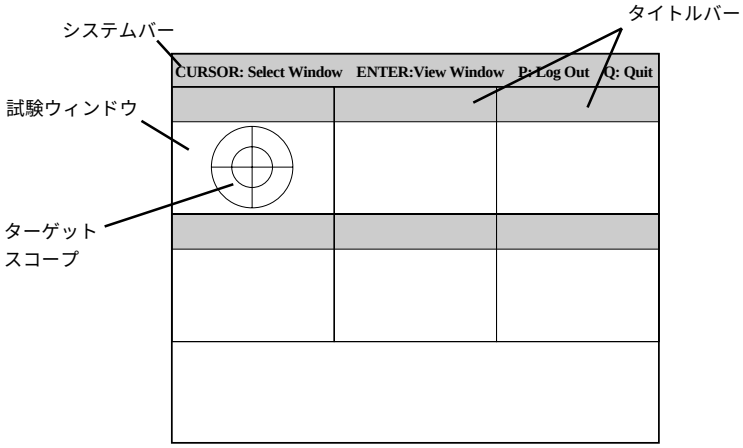
次の手順でシステム診断を起動します。(Expressワークステーションが運用中の場合はシャットダウンし、再起動できる状態にした後で手順1〜11を行ってください。)

1. シャットダウン処理を行った後、Expressワークステーションの電源を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、Expressワークステーションの電源をONにする。
4. CD-ROM「EXPRESSBUILDER」をCD-ROMドライブにセットして、再起動する。

   システムがCD-ROMから起動し、「EXPRESSBUILDERトップメニュー」が表示されます。
5. 「EXPRESSBUILDERトップメニュー」の[ツール]を選択する。
6. 「ツールメニュー」の[システム診断]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が次のような表示に変わります。



システムバーには、試験中に時間などの情報が表示されます。診断終了後には、ウィンドウを操作するキーの説明が表示されます。
タイトルバーには、診断の項目が表示されます。エラーを検出したときは、このバーが赤色で表示されます。
試験ウィンドウは診断の経過、または結果が表示されます。
ターゲットスコープは、試験ウィンドウを選択するためのカーソルです。キーボードのカーソルキーで他の試験ウィンドウに移動します(ここで<Enter>キーを押すと、選択したウィンドウに対する確認ができます。もう一度、<Enter>キーを押すと元の画面に戻ります)。

システム診断でエラーがあった場合はタイトルバーが赤色に変化し、エラーに関する情報が赤色で表示されます。

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。

7. <Q>キーを押して、メニューの中から[reboot]を選択する。

Expressワークステーションが再起動し、システムがCD-ROMから起動します。

8. EXPRESSBUILDERを終了し、CD-ROMドライブからCD-ROMを取り出す。

9. Expressワークステーションの電源をOFFにし、電源コードをコンセントから抜く。

10. 手順2で取り外したLANケーブルを接続し直す。

11. 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。

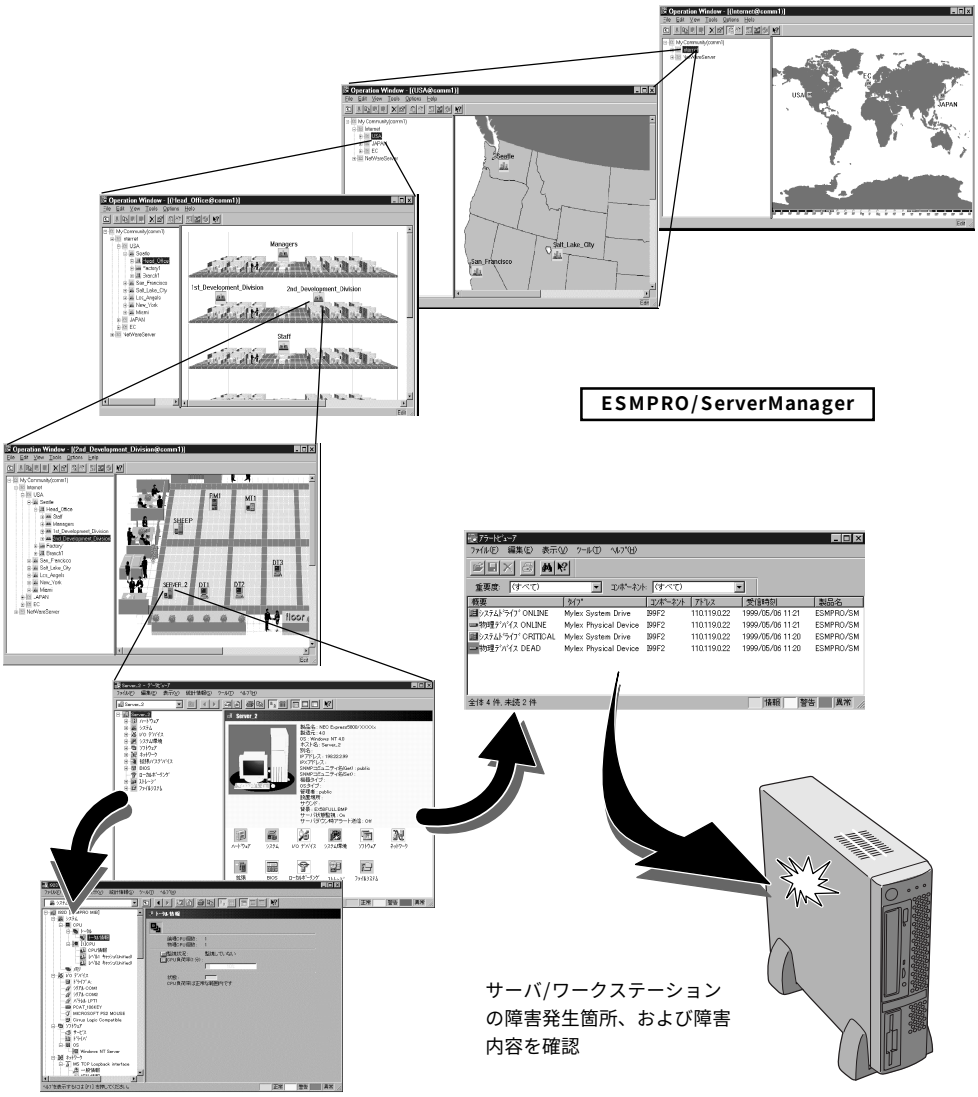
障害時の対処

「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。

障害箇所の切り分け

万一、障害が発生した場合は、ESMPRO/ServerManagerを使って障害の発生箇所を確認し、障害がハードウェアによるものかソフトウェアによるものかを判断します。
障害発生個所や内容の確認ができたら、故障した部品の交換やシステム復旧などの処置を行います。

障害がハードウェア要因によるものかソフトウェア要因によるものかを判断するには、ESMPRO/ServerManagerが便利です。



エラーメッセージ

Expressワークステーションの電源を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が表示されます(場合によってはその対処方法も表示されます)。画面に表示されるメッセージとその意味、対処方法については「ハードウェア編」の56ページをご覧ください。

```
Phoenix BIOS 4.0 Release 6.0.XXXX
          :
CPU=Pentium (R) III XXX MHz
0640K System RAM Passed
0127M Extended RAM Passed
WARNING
0B60: DIMM group #1 has been disabled.
          :

Press <F1> to resume, <F2> to setup
```

メモリの故障を示すメッセージ(例ではメモリ#1が故障した場合の表示)

ヒント

「ハードウェア編」に記載されているPOSTのエラーメッセージ一覧はExpressワークステーション単体のものです。マザーボードに接続されているオプションのグラフィックスアクセラレータボードやSCSIコントローラボード、ディスクミラーリングコントローラ、ディスクアレイコントローラなどの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オプションに添付のマニュアルを参照してください。

ＯＳの起動後に致命的なエラー(STOPエラーやシステムエラー)が起きるとディスプレイ装置の画面がブルーに変わり、エラーに関する詳細なメッセージが表示されます。

```
STOP : C000021A (FATAL SYSTEM ERROR)

The Windows logon process.. System process terminated.

Unexpectedly with a status of 0x00000001
(0x00000000  0x00000000).

The system has been shutdown.

crushdump : initializing miniport driver

crushdump : dumping physical memory to disk
```

画面のバックグラウンドの色は「ブルー」

画面に表示された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。
また、このエラーが起きるとExpressワークステーションは自動的にメモリダンプを実行し任意のディレクトリにメモリダンプのデータを保存します(26ページの「メモリダンプ(デバッグ情報)の設定」参照)。のちほど保守サービス会社の保守員からこのファイルの提供を依頼する場合があります。MOやDATなどのメディアにファイルをコピーして保守員に渡せるよう準備しておいてください。

重要

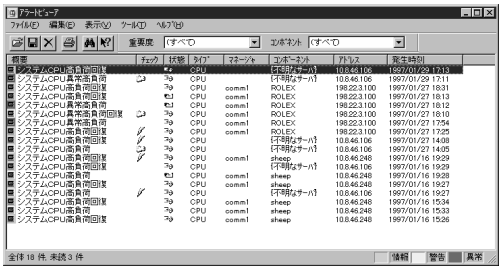
STOPエラーやシステムエラーが発生しシステムを再起動したとき、仮想メモリが不足していることを示すメッセージが表示されることがありますが、そのまま起動してください。

チェック

このファイルをメディアにコピーする前に、イベントビューアを起動して、システムイベントログでSave Dumpのイベントログが記録され、メモリダンプが保存されたことを確認してください。

このほかにもディスクやネットワーク、プリンタなど内蔵デバイスや周辺機器にエラーが起きた場合にも警告メッセージが表示されます。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。

ESMPRO/ServerAgentをExpressワークステーションへ、ESMPRO/ServerManagerを管理PCへインストールしておくと、Expressワークステーションに何らかの障害が起きたときに管理PCを通じて障害の内容を知ることができます。



ESMPROを使ったシステム構築や各種設定の詳細についてはオンラインヘルプか、別売の「ESMPROシステム構築ガイド」を参照してください。

トラブルシューティング

Expressワークステーション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ワークステーション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。

購入後、初めて電源をONにしたときについて

以下のメッセージを表示して何も起動しない

```
Non-System disk or disk error.
Replace and press any key when ready
```

□ EXPRESSBUILDER CD-ROMがCD-ROMドライブにセットされていますか？

→ EXPRESSBUILDERをCD-ROMドライブにセットして、<Ctrl>キーと<Alt>キーを押しながら<Delete>キーを押して再起動してください。

Expressワークステーションについて

電源がONにならない

□ 電源がExpressワークステーションに正しく供給されていますか？

→ 電源コードがExpressワークステーション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ワークステーション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。
また、ExpressワークステーションのBIOSセットアップユーティリティでUPSとの電源連動機能の設定ができます。
<確認するメニュー:「Hardware」→「AC-LINK」→「Power On」>

□ POWERスイッチを押しましたか？

→ Expressワークステーション前面にあるPOWERスイッチを押して電源をON（POWERランプ点灯）にしてください。

□ ボルテージセレクタの設定を間違えていませんか？

→ Expressワークステーションの背面にあるボルテージセレクタの設定が「115」に設定されていることを確認してください。

画面が出ない・ビープ音が鳴る

□ DIMMが確実に実装されていますか？
→ DIMMがしっかりとコネクタに実装されているか確認してください。

電源がOFFにならない

□ POWERスイッチの機能を無効にしていませんか？
→ いったんExpressワークステーションを再起動して、BIOSセットアップユーティリティを起動してください。
<確認するメニュー:「Security」→「Front Switch」→「Enabled」>

POSTが終わらない

□ メモリを搭載していますか？
→ 最低1枚のDIMMが搭載されていないと動作しません。

□ 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ワークステーション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ワークステーションで使用できるメモリ・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。

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ませんか？
→ 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ワークステーションの順に電源を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ものがあります。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。

□ BIOSの設定を間違えていませんか？
→ PCIデバイスを接続している場合は、ExpressワークステーションのBIOSセットアップユーティリティでPCIデバイスの割り込みやその他の詳細な設定をしてください。（PCIデバイスについては通常、特に設定を変更する必要はありませんが、ボードによっては特別な設定が必要なものもあります。詳しくはボード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」→「PCI Device」、「Option Rom」>

→ シリアルポートやパラレル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」>

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ワークステーション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ワークステーションのONになっている間に接続すると正しく機能しません(USBデバイスを除く)。いったんExpressワークステーションの電源をOFFにしてから正しく接続してください。

□ BIOSの設定を間違えていませんか？

→ ExpressワークステーションのBIOSセットアップユーティリティでキーボードの機能を変更したり、マウスを無効にしたりすることができます。BIOSセットアップユーティリティで設定を確認してください。
<確認するメニュー: 「Advanced」→「Peripheral Configuration」→「Mouse」、または「Advanced」→「Numlock」>

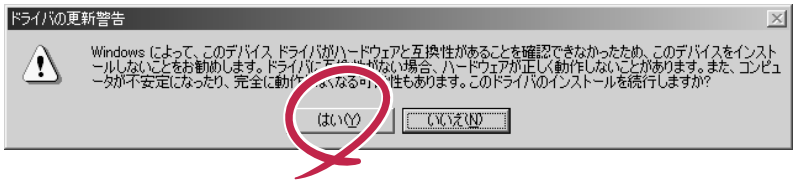
□ ドライバをインストールしていますか？

→ 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。

Windows 2000のインストール後に、デバイス マネージャで日本語106/109キーボードが英語101/102キーボードと認識される

→ デバイス マネージャでは英語101/102キーボードと認識されていますが、キーボードの入力は日本語106/109キーボードの配列で行うことができます。日本語106/109キーボードに変更したいときは、以下の手順で変更してください。

1. [スタートメニュー]から[設定]を選択し、[コントロールパネル]を起動する。
2. [管理ツール]内の[コンピュータの管理]を起動し[デバイスマネージャ]をクリックする。
3. [キーボード]をクリックし、以下のプロパティを開く。
   101/102英語キーボードまたは、Microsoft Natural PS/2キーボード
4. [ドライバ]タブの[ドライバの更新]をクリックし、[このデバイスの既知のドライバを表示してその一覧から選択する]を選択する。
5. 「このデバイス クラスのハードウェアをすべて表示」を選択し、日本語 PS/2キーボード(106/109キー)を選択して[次へ]ボタンをクリックする。
6. ウィザードに従ってドライバを更新してコンピュータを再起動する。
7. 以下のメッセージが表示された場合は、[はい]ボタンをクリックして操作を続行する。



フロッピーディスクにアクセス(読み込み、または書き込みが)できない

□ フロッピーディスクをフロッピーディスクドライブにセットしていますか？
→ フロッピーディスクドライブに「カチッ」と音がするまで確実に差し込んでください。

□ 書き込み禁止にしていませんか？
→ フロッピーディスクのライトプロテクトスイッチを「書き込み可」にセットしてください。

□ フォーマットしていますか？
→ フォーマット済みのフロッピーディスクを使用するか、セットしたフロッピーディスクをフォーマットしてください。フォーマットの方法については、OS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？
→ ExpressワークステーションのBIOSセットアップユーティリティでフロッピーディスクドライブを無効にすることができます。BIOSセットアップユーティリティで設定を確認してください。
<確認するメニュー: 「Main」→「Diskette A」
「Advanced」→「Peripheral Configuration」→
「Diskette Controller」
「Security」→「Diskette Write」、「Diskette Access」>

□ ドライバをアップデートしましたか？
→ Windows 2000を使用している場合、1.2MBフォーマットのフロッピーディスクアクセスするには、フロッピードライバのアップデートが完了していなければなりません。18ページを参照してフロッピードライバをアップデートしてください。
→ Windows NT 4.0を使用している場合、1.2MBフォーマットのフロッピーディスクアクセスするには、システムのアップデートが完了してなければなりません。25ページを参照してシステムをアップデートしてください。

CD-ROMにアクセスできない

□ CD-ROMドライブのトレーに確実にセットしていますか？
→ トレーに確実にセットされていることを確認してください。

□ Expressワークステーションで使用できるCD-ROMですか？
→ Macintosh専用のCD-ROMは使用できません。

ハードディスクにアクセスできない

□ BIOSの設定を間違えていませんか？
→ ExpressワークステーションのBIOSセットアップユーティリティで内蔵のIDEコントローラを無効にすることができます。BIOSセットアップユーティリティで設定を確認してください。
<確認するメニュー: 「Advanced」→「Peripheral Configuration」→
「Local Bus IDE adapter」→「Both」>

SCSI機器(内蔵・外付け)にアクセスできない

□ Expressワークステーションで使用できる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コントローラの取り付け・設定を間違えていませんか？
→ オプションのSCSIコントローラ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。
→ 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。

□ SCSI機器の設定を間違えていませんか？
→ 外付けSCSI機器のSCSI IDや終端抵抗などの設定を確認してください。SCSI IDの設定についてはSCSI機器に添付のマニュアルを参照してください。終端の設定についてはSCSIコントローラボードに添付のマニュアルも併せて参照してください。

OSを起動できない

□ フロッピーディスクをセットしていませんか？
→ フロッピーディスクを取り出して再起動してください。

□ EXPRESSBUILDERをセットしていませんか？
→ EXPRESSBUILDERを取り出して再起動してください。

□ OSが破損していませんか？
→ Windows 2000、またはWindows NT 4.0の修復プロセスを使って修復を試してください(147ページ)。

□ BIOSの設定を間違えていませんか？
→ BIOSのセットアップユーティリティで設定を確認してください。
<確認するメニュー: 「Advanced」→「Installed OS」
Windows 2000の場合は「PnP O/S」、
Windows NT 4.0の場合は「Other」>

シャットダウンがうまくできない

□ BIOSの設定を間違えていませんか？
→ BIOSのセットアップユーティリティで設定を確認してください。
<確認するメニュー: 「Advanced」→「Installed OS」
Windows 2000の場合は「PnP O/S」、
Windows NT 4.0の場合は「Other」>

スリープ機能が働かない

□ オプションボードを実装していますか？
→ オプションボードが実装されている時はオプションボードがスリープ機能に対応しているかご確認ください。

ログオン後にイベントログを見ると以下のエラーログがある

説明(D) ｸﾗｯｼｭ ﾀﾞﾝﾌﾟを使用できません。NTはｸﾗｯｼｭ ﾀﾞﾝﾌﾟに対してﾌﾞｰﾄ ﾊﾟｰﾃｨｼｮﾝのﾍﾟｰｼﾞﾌｧｲﾙを初期化できませんでした。ｼｽﾃﾑに物理ﾒﾓﾘが3.8GB以上あることが原因の可能性があります。

□ メモリの増設をしていませんか？

重要 **このログはWindows NT 4.0を使用している場合のものです。Windows 2000ではログが残らない場合がありますが、障害が起きた際に原因を早急に確認できるよう以下の説明と同様の解決手段をとっておくことをお勧めします。Windows 2000でのページングファイルサイズの説明については、26ページをご覧ください。**

→ メモリを増設した場合は、ページングファイルのサイズも増やす必要があります。
増設したメモリに相応するようにページングファイルのサイズを設定し直してください。
ページングファイルサイズは、搭載メモリ＋12MB以上が基本です。
[コントロールパネル]の[システム]を選択し、[パフォーマンス]をクリックします。「仮想メモリ」の[変更]ボタンをクリックしてください。
初期サイズと最大サイズを変更し、[変更]ボタンをクリックします。
再起動が必ず必要です。

OSの動作が不安定

□ システムのアップデートを行いましたか？

→ OSをインストールした後にネットワークドライバをインストールすると動作が不安定になることがあります。21ページを参照してシステムをアップデートしてください。

OSを正しくインストールできない

□ BIOSの設定を間違えていませんか？

→ BIOSのセットアップユーティリティで設定を確認してください。
<確認するメニュー: 「Advanced」→「Installed O/S」→
Windows 2000の場合は「PnP O/S」、Windows NT 4.0の場合は「Other」>

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ワークステーション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。

□ BIOSの設定を間違えていませんか？

→ ExpressワークステーションのBIOSセットアップユーティリティで内蔵のLANコントローラを無効にすることができます。BIOSセットアップユーティリティで設定を確認してください。
<確認するメニュー: 「Advanced」→「Peripheral Configuration」→
「LAN Controller」
「Advanced」→「Option Rom」→「On Board LAN」>

□ 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ワークステーション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。

□ 転送速度の設定を間違えていませんか？
→ Expressワークステーションに標準で装備されている内蔵のLANコントローラは、転送速度が100Mbpsと10Mbpsのどちらのネットワークでも使用することができます。この転送速度の切り替えまたは設定はOS上から行えますが、「Auto Detect」という機能は使用せず、「100」または「10」のどちらかに設定してください。

□ システムのアップデートをしましたか？
→ オペレーティングシステムをインストールした後にネットワークドライバをインストールした場合は、システムのアップデートをしなければ正しく機能しません（21ページ）。

CD-ROMドライブの回転音が大きい

□ いったん、CD-ROMを取り出し、再度CD-ROMをセットし直してください。
→ CD-ROMドライブのオートバランス機構を再度機能させることで、回転音をおさえます。

EXPRESSBUILDERについて

EXPRESSBUILDERからExpressワークステーションを起動できない場合は、次の点について確認してください。

□ 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。

□ BIOSのセットアップを間違えていませんか？
→ ExpressワークステーションのBIOSセットアップユーティリティでブートデバイスの起動順序を設定することができます。BIOSセットアップユーティリティでCD-ROMドライブが最初に起動するよう順序を変更してください。
<確認するメニュー:「Boot」>

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	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。新しいフロッピーディスクに交換して、再度実行してください。

この他にもシステムの再セットアップ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。

シームレスセットアップについて

<Windows 2000/Windows NT 4.0共通>

指定したパーティションサイズよりも小さい容量のハードディスクを使用してインストールしようとしたときに以下のメッセージが表示された。

```
指定されたﾊﾟｰﾃｨｼｮﾝｻｲｽﾞが確保できなかったため、
確保できる最大ｻｲｽﾞでﾊﾟｰﾃｨｼｮﾝを作成しました。

      OK
```

→ 異常ではありません。<Enter>キーを押してインストールを続けてください。

CD-ROMからファイルをコピー中に次のメッセージが表示された。

```
xxxxx：Not Ready xxxxxxxxxxxxxxxxxxxZ
xxxxx(A)， xxxxx(R)，xxxxx(F)
```

→ <R>キーを押してください。<R>キーを押しても何度も表示されるときは、CD-ROMを入れ直してから<R>キーを押してください。それでもうまくいかない場合は、シームレスセットアップをはじめからやり直してください。

自動インストールが中断し、セットアップ情報を入力するように求められた。

→ 設定したセットアップ情報に間違いがあります。メッセージに従って正しい値を入力してください。インストールをキャンセルする必要はありません。Windows 2000ではセットアップの最後のリブートで再度、<Enter>キーの入力を要求されることがあります。

パーティションサイズを8000MBと指定したのに、Windows NTまたはWindows 2000起動後に確認してみると7553MBしか確保されていない。

□ IDEディスクにOSをインストールしていませんか？

→ ディスクによっては、8000MBを指定しても最大で7553MBしか作成されないことがあります。

「プログラムの終了･･･CSC Notifications Window」ダイアログボックスに「このプログラムは応答していません」というメッセージが表示される場合がある

□ 問題ありません。
→ 自動的にシャットダウンが行われ、システムのリカバリが続行されます。

ログオン時に「デジタル署名が見つかりませんでした」ダイアログボックスに以下のメッセージが表示される場合がある

```
Microsoftデジタル署名によって、ソフトウェアがWindows上でテストされ、
その後変更されていないことが保証されます。
  ・
  ・
```

□ 問題ありません。
→ [はい]ボタンをクリックし、メッセージに従って続行してください。

<Windows 2000のみ>

パーティションサイズに大きな値を指定したのに、実際にWindows 2000を起動してみると、2000MBでシステムパーティションが作成されている。

→ 「ﾊﾟｰﾃｨｼｮﾝｻｲｽﾞ」で実領域以上の値を設定していませんか？全領域(保守領域を除く)を1パーティションで作成したい場合は「全領域」を設定するようにしてください。

ディスプレイの解像度として指定したものと違う解像度でWindows 2000が起動された。

→ ディスプレイの解像度は、指定された設定が使用できなかった場合、それに近い設定かまたはドライバのデフォルト値が使用されます。

間違ったプロダクトID/CDキーを入力してしまった。

→ 間違ったプロダクトID/CDキーを入力しても、自動インストールは開始します。しかし、自動インストール中にストップ、再入力を促されます。また、この場合、自動インストール中のGUIセットアップ終了のリブート時に入力要求が発生します。これら2回の入力を行えば、Windows 2000のセットアップには問題はありません。

<Windows NT 4.0のみ>

インストール中にエラーメッセージが表示され、ESMPRO/ServerAgentとIIS(インターネットインフォメーションサーバ)のインストールができない。

→ Windows NTのインストール終了後、ESMPRO/ServerAgentとIISをインストールしてください。

複数枚のネットワークボードを接続しネットワークドライバをインストールしたが、Windows NT起動後、ネットワークボードが1枚しか正常に動作しない。また、イベントビューアに「I/Oポートの競合が発生しました。」というメッセージが表示された。

→ コントロールパネルからネットワークアダプタの設定を変更してください。

インストール中に以下のメッセージが表示された。

```
システムのレジストリのクォータが不足しています。
レジストリクォータを増やすには、コントロールパネルの
[システム]を起動して[仮想メモリ]をクリックして
ください。
```

→ ログオン後、メッセージに従ってレジストリクォータの値を変更してください。

4GBを越えるパーティションを作成できない。

□ 設定情報の入力で足りないものはありませんか？

→ [ユーザ情報]の[会社名]を入力していないと4GBを越えるパーティションは作成できません。

Service Pack 5のアンインストールができない。<Windows NT 4.0のみ>

□ OSをインストールするパーティションを、4GBを超えるサイズで作成していませんか？

→ 4GBを超えるパーティションにWindows NT 4.0をインストールするためにはService Pack 5のモジュールが必要です。この場合はWindows NT 4.0起動後もService Pack 5をアンインストールできません。

マスターコントロールメニューについて

オンラインドキュメントが読めない

□ HTMLブラウザ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は、HTML文書です。あらかじめHTMLブラウザ(Netscape Communicator、Internet Explorerなど)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。

□ 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、「Bundle Software」の「Adobe Acrobat Reader」を選択してください。

□ Acrobat Reader 3.0J以前のアプリケーションを使用していませんか？

→ Acrobat Reader 3.0J以前のアプリケーションでオンラインドキュメントを閲覧しようとすると「ビューアで理解できない情報ファイルがあります。」と表示され、正しく表示されない場合があります。Acrobat Reader 4.0J以降のアプリケーションを使用してください。
Acrobat Reader 4.0JはEXPRESSBUILDER CD-ROMの中に格納されています。インストールしてからオンラインドキュメントをご覧ください。

□ HTMLファイルの関連付けは正しいですか？

→ オンラインドキュメントはCD-ROM上のローカルファイルをアクセスしますが、このときHTMLファイルがブラウザに正しく関連付けられていないとエラーが発生することがあります。そのようなときは、次の操作を行って関連付けを再設定してください。

1. すべてのブラウザをいったん終了させる
2. エクスプローラを開き、メニューから[表示]－[オプション]を選択する
3. [ファイル タイプ]タブをクリックし、"Netscape Hypertext Document"を選択した後、[削除]ボタンをクリックして削除する
4. 通常使用するブラウザを一つ起動する
5. エクスプローラから、EXPRESSBUILDER　CD-ROM上の\MC\HTML\INDEX.HTMをダブルクリックする
6. 「ファイルを開くアプリケーションの選択」ウィンドウが現れたときは、[このファイルを開くアプリケーション]ボックスで使用するブラウザを選択した後、[このファイルを開くときは、いつもこのアプリケーションを使う]チェックボックスがチェックされていることを確認し、[OK]ボタンをクリックする

オンラインドキュメントの画像が見にくい

□ ご使用のディスプレイは、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以上、またはWindows 95以上ですか？

→ CD-ROMのAutorun機能は、Windows 2000、Windows NT 4.0、およびWindows 95以上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をセットしますと、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の「\MC\1ST.EXE」をエクスプローラなどから実行してください。

ESMPROについて

ESMPROで思うように監視できない・動作しない

→ オンラインドキュメントの「ESMPRO/ServerAgentインストレーションガイド」、もしくは「ESMPRO/ServerManagerインストレーションガイド」をご覧ください。

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。

重要

- **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ご依頼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ワークステーションに起きたさまざまな事象(イベント)のログを採取します。

重要

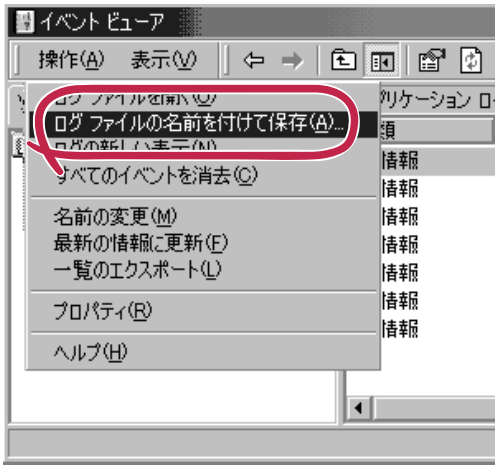
STOPエラーやシステムエラー、ストールが起きている場合はいったん再起動してから作業を始めます。

Windows 2000の場合

Windows 2000を使用しているExpressワークステーションに起きたさまざまな事象(イベント)のログを採取します。

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Windows 2000の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]ボタンをクリックする。



詳細についてはWindows 2000のオンラインヘルプを参照してください。

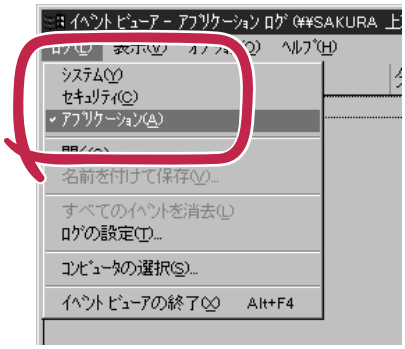
Windows NT 4.0の場合

Windows NT 4.0を使用しているExpressワークステーションに起きたさまざまな事象(イベント)のログを採取します。

1. スタートメニューから[プログラム]－[管理ツール]－[イベントビューア]をクリックする。

2. [ログ]メニューから採取するログの種類を選択する。

   [システム]にはWindows NTの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。[セキュリティ]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。[アプリケーション]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。



3. [ログ]メニューの[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]ボタンをクリックする。

詳細についてはWindows NT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ワークステーションのハードウェア構成や内部設定情報などを採取します。

重要 **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。**

Windows 2000の場合

1. スタートメニューの[設定]をポイントし、[コントロールパネル]をクリックする。

   [コントロールパネル]ダイアログボックスが表示されます。

2. [管理ツール]アイコンをダブルクリックし、[コンピュータの管理]アイコンをダブルクリックする。

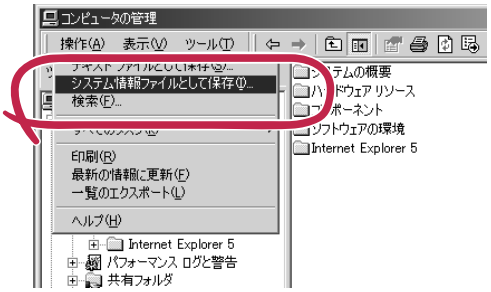
   [コンピュータの管理]ダイアログボックスが表示されます。

3. [システムツール]－[システム情報]をクリックする。

4. [操作]メニューの[システム情報ファイルとして保存]コマンドをクリックする。

5. [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。

6. [保存]ボタンをクリックする。



Windows NT 4.0の場合

1. スタートメニューから[プログラム]－[管理ツール]－[Windows NT診断プログラム]をクリックする。

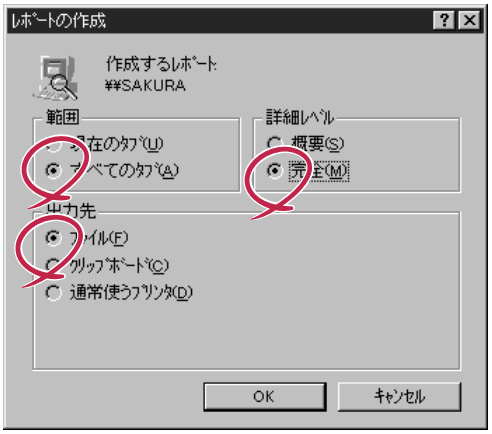
2. [ファイル]メニューの[レポートの保存]コマンドをクリックする。

3. 作成するレポートの詳細を設定する。

   [範囲]を[すべてのタブ]に設定します。
   [詳細レベル]を[完全]に設定します。
   [出力先]を[ファイル]に設定します。

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. [OK]ボタンをクリックする。



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29ページの「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DATに保存した場合は、ラベルにどのアプリケーションを使用して保存したかを示すアプリケーション名(「Windows2000 バックアップツール」や「NTBackup」、「ARCServe」など)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26ページの「メモリダンプ(デバッグ情報)の設定」を参照してください。

重要

- **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。**

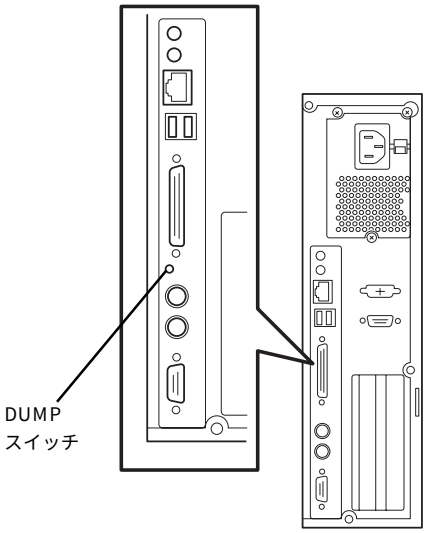
採取のための準備

DUMPスイッチを押してダンプを実行した後にExpressワークステーションをリセットできなくなる場合があります。この場合、強制シャットダウン(93ページ参照)でExpressワークステーションを強制的にリセットしなければならなくなりますが、BIOSセットアップユーティリティ「SETUP」の「Security」メニューの「Front Switch」を「Enabled」に設定しておくと、POWERスイッチの機能が無効になるため、強制シャットダウンができなくなります。
万一の場合、強制シャットダウンでExpressワークステーションをリセットできるように次の手順に従ってExpressワークステーションの設定を変更しておいてください。

1. Expressワークステーションの電源をONにして、BIOSセットアップユーティリティ「SETUP」を起動する(73ページ参照)。
2. 「Security」メニューの「Front Switch」を「Enabled」に設定する。
3. 設定内容を保存して、SETUPを終了する。

メモリダンプの採取

障害が発生し、メモリダンプを採取したいときに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できる)をスイッチ穴から斜めに差し込んでスイッチを押します。(右図では、ピンを右から左に向けて斜めに差し込みます。装置内蔵のマザーボードに向かって斜めに差し込んでください。)
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(CPU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)。



重要 **つま楊枝やプラスチックなど折れやすいものを使用しないでください。**

システムの修復

OSを動作させるために必要なファイルが破損した場合は、「セットアップブートディスク」を使ってシステムを修復してください。

重要

- **セットアップブートディスクの作成方法は「導入編」の31ページを参照してください。**
- **システムの修復後、「デバイスドライバ(本体標準装備)のセットアップ(Windows 2000の場合は17ページ、Windows NT 4.0の場合は24ページ)」、「システムのアップデート(21ページ)」を参照して必ず各種ドライバ、およびシステムをアップデートしてください。**
- **ハードディスクが認識できない場合は、システムの修復はできません。**
- **OSの再インストールを行っている間にシステム修復ディスクを使ったシステムの修復をするかどうかを確認するメッセージが表示されます。システム修復ディスクではなく、ディスクの中の情報を使って修復してください。**
- **Windows NT 4.0をご使用の場合は、システムの修復のもととなる修復情報は、システムを更新したときなどには必ず更新してください。(修復情報の更新方法については、30ページの「システム修復情報の更新」を参照してください。)**

修復手順 ～Windows 2000～

Windows 2000を使用している場合は、以下の手順でシステムの修復を行います。

1. あらかじめ作成したセットアップブートディスクの1枚目をフロッピーディスクドライブにセットする。
2. コンピュータを再起動する。
3. フロッピーディスクの交換を求めるメッセージに従って操作する。
4. テキストベースのセットアップが始まったら、画面の指示に従って操作を進める。
5. <R>キーを押して修復オプションを選択する。
6. キーボードの種類を選択する。
7. 選択を求められたら、<R>キーを押してシステム修復処理を選択する。
8. 選択を求められたら、次のうちのどちらかを選択する。

   [手動修復](<M>キーを押す)　高度なユーザーかシステム管理者以外はこのオプションを選択しないでください。このオプションを使うと、システムファイル、パーティションブートセクタ、およびスタートアップ環境の問題を修復することができます。

   [高速修復](<F>キーを押す)　このオプションは使い方がとても簡単で、ユーザーは何もする必要はありません。このオプションを選択すると、システム修復ディスクプログラムが、システムファイル、システムディスクのパーティションブートセクタ、およびスタートアップ環境(システムに複数のオペレーティングシステムがインストールされている場合)に関連した問題の修復を開始します。

9. 画面に表示される指示に従って操作し、システム修復ディスクを挿入するよう求める画面では、<L>キーを押す。

   ディスクの検査後、システムは一度再起動されます。

   チェック

   システム修復ディスクを使用しない処理を行います。

10. 手順1～9を繰り返す。

    修復処理が開始されます。

    修復処理の間に、見つからないファイルや破損したファイルが、ハードディスク上C:\I386のファイルかシステムパーティションのsystemroot\Repairフォルダのファイルに置き換えられます。こうして置き換えられたファイルは、セットアップ以降に行った構成の変更を一切反映していません。

11. 画面に表示される指示に従って操作する。

    障害が検出されたファイルの名前を控えておくと、システムがどのように破損していたのかを診断するのに役立ちます。

12. 修復に成功した場合は処理を終了する。

    コンピュータが問題なく再起動したことで置き換えられたファイルがハードディスクに正しくコピーされたことがわかります。

修復手順 ～Windows NT 4.0～

Windows NT 4.0を使用している場合は、以下の手順でシステムの修復を行います。

システムの修復

1. あらかじめ作成したセットアップブートディスクの1枚目をフロッピーディスクドライブにセットする。

2. コンピュータを再起動する。

3. フロッピーディスクの交換を求めるメッセージに従って操作する。

4. テキストベースのセットアップが始まったら、画面の指示に従って操作を進める。

5. <R>キーを押して修復オプションを選択する。

6. 実行するタスクを選択し操作を続行する。

7. メッセージに従って操作し、システム修復ディスクのセットを要求する画面で<Esc>キーを押す。

   「ハードディスクの次のディレクトリにWindows NTが見つかりました。」というメッセージが表示されます。

8. <Enter>キーを押す。

9. ハードディスクの検査を行うかどうか選択するメッセージが表示されたら、<Esc>キーを押す。

10. 修復するレジストリファイルを選択し、続行する。

11. <A>キーを押し、非オリジナルファイルをすべて修復する。

12. メッセージに従って続行する。

    修復に成功した場合は処理を終了します。コンピュータが問題なく再起動したことで置き換えられたファイルがハードディスクに正しくコピーされたことがわかります。

ネットワーク関連の修復

システムの修復中にネットワークドライバの修復をするためにディスクのセットを要求してくるメッセージが表示されますが、<Esc>キーを押して処理を取り消してください。ネットワークドライバの修復は次の手順で行います。

1. スタートメニューから[設定]－[コントロールパネル]をクリックする。

   [コントロールパネル]が表示されます。

2. [ネットワーク]アイコンをダブルクリックする。

   [ネットワーク]が表示されます。

3. [アダプタ]タブをクリックする。

4. [ネットワークアダプタ]ボックスに表示されているネットワークアダプター覧から必要なネットワークアダプタを選択し、[更新]ボタンをクリックする。

5. ネットワークドライバが入っているディスクをセットする。

6. ネットワークドライバのディレクトリのパスを入力し、[続行]ボタンをクリックする。

オフライン保守ユーティリティ

オフライン保守ユーティリティは、Expressワークステーションの予防保守、障害解析を行うためのユーティリティです。ESMPROが起動できないような障害がExpressワークステーションに起きた場合は、オフライン保守ユーティリティを使って障害原因の確認ができます。

重要

- **オフライン保守ユーティリティは通常、保守員が使用するプログラムです。オフライン保守ユーティリティを起動すると、メニューにヘルプ(機能や操作方法を示す説明)がありますが、無理な操作をせずにオフライン保守ユーティリティの操作を熟知している保守サービス会社に連絡して、保守員の指示に従って操作してください。**
- **オフライン保守ユーティリティが起動すると、クライアントからExpressワークステーションへアクセスできなくなります。**

オフライン保守ユーティリティの起動方法

オフライン保守ユーティリティはさまざまな方法で起動することができます。
オフライン保守ユーティリティは手動で起動することもできますが、障害発生時に自動起動させることもできます。

- **EXPRESSBUILDERからの起動**

  「EXPRESSBUILDERトップメニュー」から「ツール」－「オフライン保守ユーティリティ」の順に選択すると、CD-ROMよりオフライン保守ユーティリティが起動します。

- **フロッピーディスクからの起動**

  「EXPRESSBUILDERトップメニュー」の「ツール」－「サポートディスクの作成」で作成した「オフライン保守ユーティリティ起動FD」をセットして起動すると、オフライン保守ユーティリティが起動します。

- **手動起動(F4キー)**

  オフライン保守ユーティリティをインストール後、本装置の起動時の画面で<F4>キーを押すと、ディスクよりオフライン保守ユーティリティが起動します。

- **手動起動(ESMPROからの操作)**

  ESMPRO/ServerAgentで「システム再起動後ただちにオフライン保守ユーティリティを起動する」に設定して再起動すると、ハードディスクよりオフライン保守ユーティリティが起動します。

- **自動起動(OS運用中の障害)**

  OS動作中に致命的障害が発生し、シャットダウン後、再起動するとオフライン保守ユーティリティが自動的に起動します(あらかじめ、ESMPRO/ServerAgentで、「障害発生時、オフライン保守ユーティリティを起動する」に設定をしておく必要があります)。

オフライン保守ユーティリティの機能

オフライン保守ユーティリティを起動すると、以下の機能を実行できます(起動方法により、実行できる機能は異なります)。

- **HWログの編集表示**

  HWログの編集表示では「HWログの表示／テキストファイルへの出力」、「HWログ領域の初期化」といったExpressワークステーションのハードウェアに関する情報の確認や操作を行えます。

- **SWログの編集表示**

  SWログの編集表示では「SWログの表示／テキストファイルへの出力」、「SWログのクリア」、「SWログ領域の初期化／制御情報の表示」といったExpressワークステーションのソフトウェアに関するエラー情報の確認や操作を行えます。

- **HWイベントログの編集表示**

  HWイベントログの編集表示では「HWイベントログの表示／テキストファイルへの出力」、「HWイベントログ領域の初期化／制御情報の表示」といったExpressワークステーションのハードウェア上で起こった情報の確認を行えます。

- **BIOSセットアップ情報の表示**

  BIOSの現在の設定値を表示したり、テキストファイルへ出力したりします。

- **システム情報の表示**

  プロセッサやBIOSなどに関する情報を表示したり、テキストファイルへ出力したりします。

- **システム情報の管理**

  お客様の装置固有の情報や設定のバックアップ(退避)をします。バックアップをしておかないと、ボードの修理や交換の際に装置固有の情報や設定を復旧できなくなります。

  ヒント

  システム情報のバックアップの方法については、32ページで説明しています。なお、リストア(復旧)は操作を熟知した保守員以外は行わないでください。

- **リモート保守の設定**

  自動通報やページャコール、リモート接続を行うためのパラメータを設定します。

- **テスト通報**

  自動通報やページャコールのテストを行います。

- **リモート端末の接続**

  リモート端末からの接続待ちの状態になります。リモート端末から接続し、オフライン保守ユーティリティを操作することができます。

● **各種ユーティリティの起動**

EXPRESSBUILDERから保守用パーティションにインストールされた以下のユーティリティを起動することができます。

－　システム診断ユーティリティ
－　保守用パーティションの設定

ヒント

自動通報・ページャコール・リモート保守について

オフライン保守ユーティリティが起動したときに自動通報やページャコールを行うようにすることができます。また、リモート端末から接続して、オフライン保守ユーティリティを操作することもできます。
自動通報、ページャコール、リモート接続は「COMポート→モデム→公衆回線」を介して行います。
また、自動通報、ページャコール、リモート接続をする場合には、「リモート保守の設定」で各種パラメータを設定する必要があります。

自動通報:	**NEC独自のプロトコル(ALIVE-III)に従い、メッセージを送信します。 自動通報は、NECの保守センターまたはESMPRO/ServerManagerで受信することができます。NECの保守センターに自動通報を行う場合には保守契約が必要です。 本機能により、保守員やシステム管理者に、システムの障害発生を即時に通知することができます。**
ページャコール:	**あらかじめ設定されているメッセージをページャに送信します。 本機能により、システム管理者に、システムの障害発生を即時に通知することができます。**
リモート保守:	**リモート端末(ANSI端末)からExpressワークステーションに接続し、オフライン保守ユーティリティを操作することができます。 保守サービス会社からリモート保守を行う場合には別途保守契約を結ぶ必要があります。 本機能により、遠隔地からシステムの障害解析を行うことができます。**

移動と保管

Expressワークステーションを移動・保管するときは次の手順に従ってください。

注意

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、vページ以降の説明をご覧ください。

- **指定以外の場所に設置しない**
- **プラグを差し込んだままインタフェースケーブルの取り付けや取り外しをしない**

重要

- **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。**
- **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。**
- **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ワークステーションを移動させてください。**

1. フロッピーディスク、CD-ROMをセットしている場合はExpressワークステーションから取り出す。
2. Expressワークステーションの電源をOFF(POWERランプ消灯)にする。
3. Expressワークステーションの電源プラグをコンセントから抜く。
4. Expressワークステーションに接続しているケーブルをすべて取り外す。
5. Expressワークステーションに傷がついたり、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。

保証について

Expressワークステーションには『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ワークステーションの故障については、その責任を負いかねますのでご了承ください。**
- **本体の背面に、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、お買い求めの販売店にご連絡ください。**

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(128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ワークステーション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Expressワークステーション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。その際に本体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。

重要

このExpressワークステーション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

* 142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7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って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。詳しくはこの後の説明をご覧ください。
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、お客様に合わせて以下の契約保守サービスを用意しております。

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。**

ハードウェアメンテナンスサービス

維持保守

定期的な点検により障害を予防します。（定期予防保守）
また、万一障害発生時には保守技術者がすみやかに修復します。（緊急障害復旧）

出張修理

障害発生時、保守技術者が出張して修理します。（緊急障害復旧）

エクスプレス通報サービス

ご契約の期間中、お客様のExpressワークステーション本体を監視し、障害（アレイディスク縮退、メモリ縮退、温度異常等）が発生した際に保守拠点からお客様に連絡します（お客様への連絡時間帯：月曜日～金曜日　午前9:00～午後5:00）。

「ハードウェアメンテナンスサービス」または「マルチベンダH/W統括サービス」を契約されたお客様は無償でこの保守サービスをご利用することができます。
（お申し込みには「申込書」が別途必要です。販売店、当社営業担当にお申し付けください。）

ソフトウェア保守サービス

ESS（Express Server Startup）サービス

Express5800シリーズのWindows 2000/Windows NT対応モデルにおいて、ESS対象のサーバソフトウェアやクライアントソフトウェアに対し、以下の機能やサービスを提供します。

- インストールプログラムとソフトウェアライセンスの管理
- ソフトウェアの予防保守（RUR）*
- ソフトウェアのアップグレード制度への参加*
- Windows 2000/Windows NTサービスパックの配布*

*　Delivery Serviceパッケージのみの機能として提供されます。

PP（プログラム・プロダクト）・サポート保守サービス

NECが納入する一部他社製品のライセンス・ソフトウェアに対し、下記の作業を行います。（製品によっては保守サービスを提供できないものがあります。）

- PPに関する電話・FAXによる問い合わせ対応
- PPの更新情報・技術情報などの提供
- PPの更新版の提供

オプションサービス

下記のオプションサービスもございますのでご利用ください。
なお、オプションサービスは提供するNEC販売店により、名称、内容が異なる場合がございますので、お確かめの上、ご用命ください。以下のサービスはNECフィールディング(株)が提供するものです。

ヘルプデスクサービス

クライアント・サーバ・システムを対象に、ハードウェア／ソフトウェアの適合性、操作方法、製品機能、障害に対する回避策などのお客様からのご質問に電話、ファクシミリ、電子メールなどで回答します。(クライアント100台単位の購入になります。フリーダイヤルを利用でき、問い合わせ回数は無制限です。)

マルチベンダH/W統括サービス

マルチベンダ製品(Expressワークステーション+SI仕入製品*)で構成されるクライアント・サーバ・システムに対し、下記の形態による修理を行います。

維持保守形態	定期予防保守と、障害発生機器の切り分け、緊急障害復旧を行います。
出張保守形態	障害発生機器の切り分け、緊急障害復旧を行います。
引取り保守形態	障害発生機器の切り分け、取外し、引取り、持帰り、調査、修理をし、完了後に取付け、動作確認、修理内容報告、引渡しを行います。
預り保守形態	お客様が送付された故障品を修理し、完了後にご返送します。

* SI仕入製品とは・・・
NECが他社から仕入れ、責任をもってお客様に納入させていただく他社製品のことです。

LANマルチベンダ保守サービス

他社製品を含むマルチベンダで構成されるLAN機器(ルータ・HUB・ブリッジなど)について、障害原因の切り分けとお客様が選んだ保守方式による障害修復を行います。クライアントおよびサーバは、本メニュー対象外です。
NEC製のLAN機器は出張修理を行います。
他社製品のLAN機器についても、シングルウインドウでその障害修復(センドバック、予備機保守など、お客様が選んだ保守方式による)までをフォローします。

クライアント構成監視サービス

Windows NT/NetWareを使用したクライアント・サーバシステムにおけるクライアントのハードウェア構成情報とインストール済みソフト情報をリモートで採集し、編集してお客様に報告します。

LAN・ネットワーク監視サービス

お客様が準備したLAN・ネットワーク監視装置を使用し、INS回線経由で監視します。サービス内容はネットワークノードの障害監視から、性能監視、構成監視まであります。サービス日時は、24時間・365日まで9パターンから選択できます。監視の結果は毎月報告書を発行します。修理はハードウェアメンテナンスサービスで対応します。

ウイルス監視サービス

Windows 2000/Windows NTを使用したクライアント・サーバシステムにおけるコンピュータウイルスの監視を行い、新種ウイルス情報、最新ウイルスパターンファイルをお客様に定期的に提供します。監視結果は毎月報告書を発行します。サービス日時は、24時間・365日監視します。

情報サービスについて

Expressワークステーションに関するご質問・ご相談は「NEC 58 インフォメーションセンター」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。

NEC 58 インフォメーションセンター　　TEL. 03-3455-5800(代表)
FAX. 03-3456-0657

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://www.express.nec.co.jp/

『58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ています。

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

NECフィールディング(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ています。

（ブランクページ）