

本製品の運用および保守について説明します。

日常の保守(→182ページ)	.本製品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(→186ページ)	.本体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(→189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(→221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(→222ページ)	.本体を移動・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(→223ページ)	.本製品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。

日常の保守

本体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





データビューア

重要度: (オペで)	10ホーネ)	ト (すべて)		-	
橫要	347"	コンホーネント	アドレス	受信時刻	製品名
ヨシステムドライフ [®] ONLINE	Mylex System Drive	199F2	110.119.0.22	1999/05/06 11:21	ESMPRO/S
■物理デパイス ONLINE	Mylex Physical Device	199F2	110.119.0.22	1999/05/06 11:21	ESMPRO/S
システムトライフ* ORITICAL	Mylex System Drive	199F2	110.119.0.22	1999/05/06 11:20	ESMPRO/S
→物理デパイス DEAD	Mylex Physical Device	199F2	110.119.0.22	1999/05/06 11:20	ESMPRO/S

アラートビューア

バックアップ

定期的に本体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。 本体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。 本体を良い状態に保つために本体を定期的にクリーニングしてください。

	金警告
A	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。
	● 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
	● リチウム電池を取り外さない
	● プラグを差したまま取り扱わない



本体のクリーニング

本体の外観の汚れは、柔らかい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。



クリーニング

- 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、本装置背面のコネクタ、本装置内部は絶対に水などでぬらさないでください。
- 1. 本体の電源が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. 乾いた布で水気をふき取る。
- 8. 乾いた布で背面にあるファンの排気口に付着しているほこりをふき取る。

キーボード/機械式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乾拭きしてください。 機械式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. 本体の電源がOFF(POWER/SLEEPランプ消灯)になっていることを確認する。

- 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。

 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。

 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

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. 本体の電源がON(POWER/SLEEPランプ点灯)になっていることを確認する。
- 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。

ਰਾ

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。

ਰਾ

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)トレーを戻す。
- 6. ディスクの信号面を乾いた柔らかい布でふく。

∎O iiie

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、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、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

システム診断は本装置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」を実行して本装置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。

- 本装置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



ヒント

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。

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1~12を行ってください)。

- シャットダウン処理を行った後、システムの電源を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、システムの電源をONにする。
- CD-ROM 「EXPRESSBUILDER」をCD-ROMドライブにセットし、システムを起動する。
 システムがEXPRESSBUILDERから起動し、システムに接続しているディスプレイ装置に 「EXPRESSBUILDERトップメニュー」が表示されます。
- 5. [ツール]を選択する。
- 「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。



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・経過時間及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</enter>
	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

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。

7. 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。

- Enduser Menu	
<test result=""></test>	
<device list=""></device>	
<log info=""></log>	
<option></option>	
<reboot></reboot>	

 <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へ保存 することができます。フロッピーディスクへ記録する場合は、フォー マット済みの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、<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。

8. 上記メインメニューで<Reboot>を選択する。

システムが再起動し、システムがEXPRESSBUILDERから起動します。

- 9. EXPRESSBUILDERを終了し、CD-ROMドライブからCD-ROMを取り出す。
- **10.** システムの電源をOFFにし、電源コードをコンセントから抜く。
- 11. 手順2で取り外したLANケーブルを接続し直す。
- 12. 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。

189

運用・保守編

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

本体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。

POST中のエラーメッセージ

本体の電源を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)。

次の表で、画面に表示されるメッセージとその 意味、対処方法について説明します。



メッセージ例(キーボードエラー)



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。

エラーメッセージ	意味	対処方法
0200 Failure Fixed Disk	ハードディスクエラー。	保守サービス会社に連絡してくだ さい。
0210 Stuck Key	キーボード接続エラー。	キーボードを接続し直してくださ い。
0211 Keyboard error	キーボードエラー。	キーボードを接続し直してくださ
0212 Keyboard Controller Failed	キーボードコントローラ エラー。	も直らない場合は保守サービスに 連絡してください。
0250 System battery is dead - Replace and run SETUP	システムのバッテリがな い。	保守サービス会社に連絡してくだ さい。コンピュータを再起動 後、SETUPを起動して設定し直し てください。
0251 System CMOS checksum bad Default configuration used.	システムCMOSのチェック サムが正しくありません。	デフォルト値が設定されました。 SETUPを起動して、設定し直して ください。
0260 System timer error	システムタイマーエラー。	保守サービス会社に連絡してくだ
0270 Real time clock error	リアルタイムクロック エラー。	

エラーメッセージ	意味	対処方法
0271 Check date and time settings	リアルタイムクロックの時 刻設定に誤りがある。	Setupを起動して、時刻を設定し 直してください。設定し直しても 同じエラーが続けて起きるときは 保守サービス会社に連絡してくだ さい。
02B0 Diskette drive A error	フロッピーディスクAの エラー。	保守サービス会社に連絡してくだ さい。
02D0 System cache error - Cache disabled	システムキャッシュ エラー。	キャッシュを使用できません、保 守サービス会社に連絡してくださ い。
0B20 NVRAM cleared by jumper	CMOSクリア用ジャンパス イッチによってBIOS情報が クリアされた。	CMOSクリア用ジャンパスイッチ を元の位置に戻してくださ い。SETUPを起動して設定し直し てください。
0B28 Unsupported CPU detect on CPU Socket1	サポートしていないCPU がCPU#1のソケットに取り 付けられている。	保守サービス会社に連絡して本装 置がサポートしているCPUと交換 してください。
0B30 Front Fan 1 Alarm occurred.	装置前面のFAN1の異常。	FANの目詰まりをチェックして、
0B31 Front Fan 2 Alarm occurred.	装置前面のFAN2の異常。	ば取り除いてください。異常が見
0B32 Rear Fan 1 Alarm occurred.	装置背面のFAN1の異常。	当たらない場合や清掃しても直ら ない場合は保守サービス会社に連
0B33 CPU Fan Alarm occurred.	CPUファンの異常。	絡してください。
0B34 Power Unit Fan Alarm occurred.	電源ユニットファンの異 常。	本装置では表示されませんが、万 ー、表示された場合は保守サービ ス会社に連絡してください。
The System chassis has been opened.	レフトサイドカバーは開い たままになっている。	本体の電源をOFFにして、レフト サイドカバーを取り付け直してく ださい。

<ファンのエラーコードとファンの位置>



エラーメッセージ	意味	対処方法
0B70 The error occurred during temperature sensor reading.	温度 異常を検出する途中に エラーを検出した。	保守サービス会社に連絡してくだ さい。
0B71 System Temperature out of the range	温度異常を検出した。	ー度電源をOFFにして、各ファン の目詰まりをチェックして、ホコ リが付着しているようであれば取 り除いてください。異常が見当た らない場合や清掃しても直らない 場合は保守サービス会社に連絡し てください。
0B74 The error occurred during voltage sensor reading	電圧を検出中にエラーが起 きた。	保守サービス会社に連絡してくだ さい。
0B75 System Voltage out of the range	システムの電圧に異常を検 出した。	
0B78 The error occurred during fan sensor reading	FANセンサのリード中にエ ラーを検出した。	
Expansion ROM not initialized	PCIカードの拡張ROMが初 期化されない。	PCIボードの取り付け状態を確認 してください。または、SETUPを 起動し、[Advanced]メニュー の[PCI Configuration]で、起動に 必要のないPCIボードに対する拡 張ROM(Option ROM)の設定を無 効にしてください。
Invalid System Configuration Data	システムを構成している データが破壊されている。	保守サービス会社に連絡してくだ さい。
PCI System Error on Bus/Device/ Function	バス/デバイス/ファンクシ ョンでPCIシステムエラー が発生した。	
PCI Parity Error on Bus/Device/ Function	バス/デバイス/ファンクシ ョンでPCIパリティエラー が発生した。	
Resource Conflict	PCIカードのリソースが正 しくマッピングされていな い。	
System Configuratino Data Read error	システムを構成している データのリードエラー。	
System Configuration Data Write Error	システムを構成している データのライトエラー。	
WARNING: IRQ not configured	PCIカードの割り込みが正 しく設定されていない。	

Windows XP/Windows 2000のエラーメッセージ

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: 0x0000000A (0x00000074, 0x00000002, 0x00000001, 0x80108E7A) IRQL_NOT_LESS_OR_EQUAL*** Address 80108E7A has base at 8010000 _ ntoskrnl.exe 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本体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(20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。



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。



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。

管理アプリケーションからのエラーメッセージ

ESMPRO/ServerAgentを本体へ、 ESMPRO/ServerManagerを管理PCへイ ンストールしておくと、本体に何らかの障 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。

アラートビューア								- 🗆 ×
7416E) 編集(E) 表示(V) 🤈	∽ND ^	117"(H)						
	重要良	(7<	σ	-	10本本小 「ワイ	ero -	*	
現要	チェック	状態	\$17"	マネージャ	コンホーネント	71/12	発生時刻	
システムCPU高負荷回復		E .p	CPU		(不明なサーバ)	10.846.106	1997/01/29 17:13	
システムCPU具常高負荷	2	33	CPU		{不明なサーハ}	10.8.46.106	1997/01/29 17:11	
システムCPU高負荷回復		79	CPU	comm	ROLEX	198.22.3.100	1997/01/27 18:31	
システムCPU高負荷回復		t	CPU	comm1	ROLEX	198.22.3.100	1997/01/27 18:13	
システムCPU具常高負荷		1	CPU	comm1	ROLEX	198.22.3.100	1997/01/27 18:12	
システムCPU具常高負荷回復	دت	39	CPU	comm	ROLEX	198.22.3.100	1997/01/27 18:10	
システムCPU異常高負荷		-19	CPU	commi	ROLEX	198.22.3.100	1997/01/27 17:54	
システムCPU高負荷回復	1	73	CPU	comm1	ROLEX	198.22.3.100	1997/01/27 17:25	
システムCPU高負荷回復	4	39	CPU		{不明なサーハ}	10.8.46.106	1997/01/27 14:08	
システムCPU高負荷	وت	39	CPU		{不明なサーハ}	10.8.46.106	1997/01/27 14:05	
システムCPU高負荷回復	1	-39	CPU	commi	sheep	10.8.46.248	1997/01/16 19:29	
システムCPU高負荷回復		-3	CPU		{不明なサーバ}	10.8.46.106	1997/01/16 19:29	
システムCPU高負荷		1	CPU	comm1	sheep	10.8.46.248	1997/01/16 19:28	
システムCPU高負荷回復		39	CPU	comm	sheep	10.8.46.248	1997/01/16 19:27	
システムCPU高負荷	1	79	CPU		{不明なサーバ}	10.8.46.106	1997/01/16 19:27	
システムCPU高負荷回復		39	CPU	comm1	sheep	10.8.46.248	1997/01/16 15:34	
システムCPU高負荷		39	CPU	comm1	sheep	10.8.46.248	1997/01/16 15:33	
システムCPU高負荷回復		39	CPU	comm	sheep	10.8.46.248	1997/01/16 15:26	
体18件,未読3件							情報 警告	異常 //
		_						

トラブルシューティング

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本体を 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

□ 電源が本体に正しく供給されていますか?

- → 電源コードが本体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。
- → 本体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のマニュアルを参照してください。 また、本体の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:[Server] → [AC-LINK]→ [Power On]>
- □ POWER/SLEEPスイッチを押しましたか?
 - → 本体前面にあるPOWER/SLEEPスイッチを押して電源をON(POWERンプ点 灯)にしてください。

🗿 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?
 - → 同一ペア内に異なった仕様のDIMMが実装されていないか確認してください。 DIMMの仕様については90ページの「DIMM」を参照してください。
- □ メモリを搭載していますか?
 - → 最低2枚のDIMMが搭載されていないと動作しません。
- □ グラフィックスアクセラレータ(AGPボード)は正しく取り付けられていますか?ま た、ケーブルが確実に接続されていますか?
 - → AGPボードの取り付け状態およびケーブルの接続状態を確認してください。

POSTが終わらない

- □ 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。

- □ 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。
- □ 本体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。

ブルー画面(STOPエラー画面)で電源OFFできない

- □ 一度押しでは電源OFFはできません。
 - → ブルー画面で電源をOFFにする時は、強制電源OFF(強制シャットダウン:電源 スイッチを4秒以上押し続ける)を行ってください。

■● プロセッサが異常高温になると、高価な部品を保護するための回路が作動します。この場合、システムはリセット状態となるため、POWER/SLEEPスイッチによる電源制御ができなくなります。電源コードを抜いて、電源をOFFにし、運用環境(周囲温度など)を確認した後、しばらくしてから再度、電源コードを接続し、電源をONする必要があります。なお、プロセッサが冷却されるまでの間(通常であれば5分程度)は、電源をOFFの状態にしておく必要がある場合もあります。

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、本体の順に電源を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、本体の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。(通常は特に 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、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」>
- □ ジャンパは正しく設定されていますか?
 - → 接続されているデバイスにはジャンパ設定が必要なものがありますので添付の 説明書を参考に、ジャンパを設定してください。

? 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?
 - → 本体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。
 - → 本体の電源がONになっている間に接続すると正しく機能しません(USBデバイ スを除く)。いったん本体の電源を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?
 - → 本体のBIOSセットアップユーティリティでマウスを無効にすることができま す。また、マウスが使用する割り込み(IRQ12)をPCIデバイスに割り当ててい ると正しく動作しない場合があります。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]

[Advanced] → [PC] Device]

- □ 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。
- \square Secure Modeになっていませんか?
 - → Secure Mode中は、キーボード・マウスは機能しません。SETUPで設定した ユーザーパスワードを入力してSecure Modeを解除してください。

⑦ フロッピーディスクにアクセスできない

- □ 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のノッチを「書き込み可」に セットしてください。
- - → 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?
 - → 本体の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 |

 $\left[\text{Advanced} \right] \rightarrow \left[\text{Peripheral Configuration} \right] \rightarrow$ **FDiskette Controller**

 $[Security] \rightarrow [Diskette Write], [Diskette Access] >$

- □ 1.2MBフォーマットのフロッピーディスクを使用していませんか?
 - → 本装置では1.2MBフォーマットのフロッピーディスクは使用できません。 1.44MBフォーマットか720KBフォーマットのフロッピーディスクを使用して ください。
- □ 「Diskette Access」が「Supervisor」に設定されていませんか?
 - → 起動時にUser Passwordを入力するとフロッピーディスクへのアクセスができ ません。
 - → 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: 「Security」→「Diskette Access」→「User」>

<u> CD-ROMにアクセスできない</u>

- □ 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。
- □ 本装置で使用できるCD-ROMですか?
 - → CD規格に準拠しない「コピーガード付きCD」などのディスクにつきましては、 CD再生機器における再生の保証はいたしかねます。
 - → Macintosh専用のCD-ROMは使用できません。

CD-ROMドライブ内で媒体の回転音が大きい

- □ いったん、ディスクを取り出し、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。



- □ 本体で使用できるハードディスクですか?
 - → NECが指定する機器を使用してください。
- □ ハードディスクは正しく取り付けられていますか?
 - → ハードディスクの取り付け状態やケーブルの接続状態を確認してください。ま た、ハードディスクを固定するネジはハードディスクに添付されているネジを 使用してください。
- □ ハードディスクの設定を間違えていませんか?
 - 〈IDEハードディスクモデルの場合〉
 - → ハードディスクの設定(マスタ/スレーブ)が必要です。詳しくはハードディスク に添付のマニュアルを参照してください。ハードディスクブラケット内で、上 段に取り付けるハードディスクをマスタに、下段に取り付けるディスクをス レーブに設定します。インタフェースケーブルは、青色のコネクタをマザー ボードのIDEコネクタへ、黒色をマスタドライブへ、灰色をスレーブドライブへ 接続します。

〈SCSIハードディスクモデルの場合〉

→ SCSI IDやSCSIの終端などハードディスクの設定が必要です。詳しくはハード ディスクに添付のマニュアルを参照してください。内蔵SCSIケーブルの端のコ ネクタでSCSIは終端されます。ハードディスクで終端の設定をする必要はあり ません。

SCSI機器(内蔵・外付け)にアクセスできない

- □ 本体で使用できる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機器は正しく取り付けられていますか?
 - → SCSI機器の取り付け状態やケーブルの接続状態を確認してください。
- □ SCSI機器の設定を間違えていませんか?
 - → 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。
- □ SCSIコントローラの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。

Windowsについて

Windows 2000からWindows XPへアップグレードしたシステムの場合、以下の ようなイベントログが登録される場合がある

- ソース:SNMP
- 分類:なし
- 種類:エラー
- イベント:1102
- 説明:拡張エージェントdll C:¥WINNT¥Svstem32¥acsmib.dllが足りないかまたは正 しく構成されていないので、SNMPサービスはそれを無視しています。詳細な 情報は、http://go.microsoft.com/fwlink/events.aspの[ヘルプとサポートセン ター」を参照してください。
- ソース:SNMP
- 分類:なし
- 種類:エラー
- イベント:1102
- 説明:拡張エージェントdll C:¥WINNT¥System32¥iasperf.dllが足りないかまたは正 しく構成されていないので、SNMPサービスはそれを無視しています。詳細な 情報は、http://go.microsoft.com/fwlink/events.aspの[ヘルプとサポートセン ター」を参照してください。
- ソース:SNMP
- 分類:なし
- 種類:情報
- イベント:1001
- 説明:SNMPサービスは正常に開始されました。
 - → システムの起動時に、上記ログが登録されますが、システムの動作上問題あり ません。

ソース:NetBT

- 分類:なし
- 種類:エラー
- イベント:4311
- 説明:ドライバデバイスが作成されなかったため初期化に失敗しました。詳細な情報 は、http://go.microsoft.com/fwlink/events.aspの[ヘルプとサポートセン ター]を参照してください。
 - → 再起動後に登録されていなければ問題ありません。登録されている場合は、お 買い求めの販売店または保守サービス会社にご連絡ください。

Windows 2000のインストール中、テキストベースのセットアップ画面で、文字化 けしたメッセージが表示され、インストールが続行できない

- 複数のハードディスクを接続したり、ディスクアレイコントローラ配下に複数のシ ステムドライブを作成してインストールを行っていませんか?
 - → OSをインストールするハードディスク以外のハードディスクをいったん取り外した状態でインストールしてください。
 - → ディスクアレイコントローラ配下のディスクにインストールする場合は、シス テムドライブを複数作成せず、1つだけ作成してインストールしてください。複 数のシステムドライブを作成する場合は、インストール完了後、ディスクアレ イのコンフィグレーションユーティリティを使用して追加作成してください。



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]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。
 - 以下のメッセージが表示された場合は、[はい]をクリックして操作を続行 する。





② OSを起動できない

- \Box 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。
- □ FXPRESSBUIL DER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?
 - → 修復プロセスを使って修復を試してください(218ページ)。

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。18ページを参照してシステムをアップデートレ てください。

🕜 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。

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?
 - → 本体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?
 - → 本体の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 (). <確認するメニュー: 「Advanced」→「Peripheral Configuration」→

[LAN Controller]>

- 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?
 - → 本体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?
 - → 本体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1Gbps、 100Mbps、および10Mbpsのネットワークで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上から接続しているHubに合わせてくだ 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(18ページ)。

STOPエラー発生時「自動的に再起動する」の設定で、設定どおりに動作しない

- □ コントロールパネルの[システム]でSTOPエラーの時に「自動的に再起動する」よう 設定しても、自動的に再起動しない場合があります。
 - → 再起動しない場合は、手動で再起動してください。また、この現象が起きると と画面に青い縦線が入るなど、画面の表示が乱れることがあります。

「自動的に再起動する」の設定は、使用しているOSによって異なります。

Windows XPの場合

[コントロールパネル]→[システム]→[詳細設定]→[起動と回復]で設定しま す。

Windows 2000の場合

[コントロールパネル]→[システム]→[詳細]→[起動/回復]で設定します。

サウンドレコーダーを使用すると以下のエラーが発生する場合がある

サウン	ドレコーダー
⚠	メモリ不足のためこの操作を実行できません。Windowsアプリケーショ ンをいくつか終了して空きメモリ領域を増やしてから、再実行してくださ い。 OK

□ 搭載したメモリが2GBを超えていませんか?

→ 本機能は2GBを超えるメモリを搭載していると、使用することができません。 実装メモリを2GB以下にして、サウンドレコーダーを実行してください。

<u>Windows 2000でService Pack3を運用中、イベントビューアに下記内容の</u> WinMgmtの警告が登録される場合がある

イベントID: 37

[L'JH]

説明: ライブラリ内で不明な問題が発生したため、WMI ADAP は"ファイル 名"パフォーマンスライブラリを読み込むことができませんでした。 また0x0Service Pack 3 CD-ROMを使用した場合は、CD-ROMドラ イブから抜き取ってください。

イベントID: 41

説明: Collect 関数で時間違反があったため、ADAPは"ファイル名"パフォーマンスライブラリを処理できませんでした。または009 サブキーで値が見つからなかったため、WMI ADAPはパフォーマンスライブラリ"ファイル名"のオブジェクトインデックス"インデックス番号"を作成しませんでした。

イベントID: 61

- 説明: open関数で時間違反があったため、WMI ADAPは"ファイル名" パフォーマンスライブラリを処理できませんでした。
 - → カウンタの問題またはWMI(Windows Management Instrumentation)パ フォーマンスライブラリdredgerの無効な正の戻り値が原因で登録されること がありますが、運用上は特に問題はありません。

運用・保守編

Windows 2000 で Service Pack 3を運用中、イベントビューアに下記内容の LoadPerfの警告が登録される場合がある

イベントID: 2000

インストールファイルでオブジェクトの一覧が見つかりませんでし 説明: た。オブジェクトの一覧をインストールファイルに追加すると、 パフォーマンスカウンタを計測するときに、システムのパフォーマン スが改善されます。

→ WMI(Windows Management Instrumentation)が表示されたパフォーマンス カウンタを求めることが原因で登録されることがありますが、運用上は特に問 題はありません。

Windows 2000 で Service Pack 3を運用中、イベントビューアに下記内 容の rasctrsの警告が登録される場合がある

イベントID: 2001

- 説明: インストールファイルでオブジェクトの一覧が見つかりませんでし た。オブジェクトの一覧をインストールファイルに追加すると、 パフォーマンスカウンタを計測するときに、システムのパフォーマン スが改善されます。
 - → Systemroot¥system32¥driversフォルダ配下にNDISWAN.SYSが存在するか どうか確認してください。システムの再起動後に本エラーが登録されていない 場合は、運用上は特に問題はありません。

CD-RWについて

② CD-RWが認識されない

- □ IDEケーブルが正しく接続されていますか?
 - → IDEケーブルが正しく接続されているか確認してください。ケーブルを調べてピンにへこみ、曲がり、破損がないかを確認してください。
- □ 本体のBIOSにCD-RWが正しく設定されてますか?
 - → 本体のBIOSの設定を確認してください。
- □ ジャンパが正しく設定されていますか?
 - → CD-RWのジャンパが「マスタ」に設定されているか確認してください。
- □ 電源が入っていますか?
 - → 本体の電源を入れた時、CD-RWのビジーLEDが点灯することを確認してください。点灯しない場合は、電源が接続されていない可能性があります。電源ケーブルが正しく接続されているか確認してください。
- □ 添付のライティングソフトを使用していますか?
 - → 本装置に添付のライティングソフトを使用してください。

<u> 動作しない</u>

- □ 電源が入っていますか?
 → 電源コネクタに電源ケーブルが正しく接続されているか確認してください。
- □ IDEケーブルが正しく接続されていますか?
 - → IDEケーブルが正しく接続されているか確認してください。ケーブルを調べてピンにへこみ、曲がり、破損がないかを確認してください。

?? <u>書き込みができない</u>

- □ 添付のライティングソフトを使用していますか?
 - → 本装置に添付のライティングソフトを使用してください。
- □ 推奨以外のメディアを使用していませんか?
 → 弊社推奨もしくは弊社指定のメディアを使用してください。
- □ メディアが裏表に入っていませんか?
 → メディアのトップレーベルを上にして入れ直してください。
- □ ハードディスクの容量が不足していませんか?
 - → 書き込む方式によってハードディスクの使用量は違いますが、一般的には書き 込むデータ量の12倍~2倍の空き容量が必要です。
- □ 電源が入っていますか?
 - → 電源コネクタに電源コードが正しく接続されているか確認してください。
- □ IDEケーブルが正しく接続されていますか?
 - → IDEケーブルが正しく接続されているか確認してください。ケーブルを調べてピンにへこみ、曲がり、破損がないかを確認してください。

運用・保守編



? 書き込みエラー(バッファアンダーラン)が発生する

- □ ネットワーク環境下での書き込みを行ったり、マウスやウィンドウ、スクリーン セーバを動かしたり、他のアプリケーションが立ち上がっていて、コンピュータの リソースが不足していませんか?
 - → ネットワークからログオフして、書き込みを行ってください。
 - → スクリーンセーバ、省電力モードを解除してください。
 - → ライティングソフト以外のアプリケーションを終了してください。
- □ ハードディスクの容量が不足していませんか?
 - → 書き込む方式によってハードディスクの使用量は違いますが、一般的には書き 込むデータ量の1.2倍~2倍の空き容量が必要です。
- □ メディアに傷、品質不良はありませんか?
 - → メディアに傷、ほこり、品質不良がある可能性があります。メディアを交換し て確認してください。弊社推奨もしくは動作確認済みメディアを使用してくだ さい。

② CD-RWディスクのデータを消去したのに書かれた跡がある

- □ 問題ではありません。
 - → CD-RWディスクは一度書き込みがされると、消去しても書き込んだ跡があります。

高速倍速での書き込みができない

- □ メディアが対応している倍速ですか?
 - → デバイスがサポートしている倍速にあったメディアを使用してください。
- □ バッファアンダーランが起きてませんか?
 - → 「書き込みエラー(バッファアンダーラン)が発生する」を参照してください。
- □ メディアに傷や品質不良がありませんか?
 - → メディアを交換して確認してください。弊社推奨もしくは動作確認済みのメ ディアをご使用ください。
- □ ライティングソフトがCD-RWに対応していますか?
 - → 本装置に添付のライティングソフトを使用してください。
- ② メディアに追記できない
 - □ ライティングソフトが違っていませんか?
 - → 先に書き込んだライティングソフトと、今回使用するライティングソフトが異 なると、書き込めないことがあります(ライティングソフト互換性による)。書 き込むライティングソフトは、なるべく同じものをご使用ください。
 - □ 追記データに対して、空き容量が足りていますか?
 - → 1枚のメディアに書き込める情報量は、TOCおよびリードイン、リードアウト のデータを含めて650MB(74分タイプ)です。追記するデータに対して、空き 容量が不足する場合は、新たに別のメディアを使用してください。
 - □ 他社のCD-R/RWドライブで記録したメディアを使用していませんか?
 - → 本装置で書き込んだメディアを使用してください。
 - □ ディスクアットワンスで書き込まれたメディアまたはトラックアットワンスで書き 込み後、CDクローズされたメディアを使用していませんか?
 - → 以前の書き込み時に、追記ができないように設定されています。新たに新規の メディアを使用してください。

? 2回以上書き込んだメディアの前のセッションが読み出しできない

- □ ライティングソフトで前のセッションが読み出されていますか?
 - → ライティングソフトで前のセッションが読み出されていない状態で記録された メディアは、原則として最後のセッションしか読み出しできません。
 2回目以降に書き込むときは、前のセッションを読み出し、マルチセッション として書き込んでください。前のセッションを読み出さないと、以前に書いた セッションが無効となります。
 前回書き込んだデータのセッションが閉じられており、追記されたセッション が読めなくなっています。新たにメディアにデータを書き直してください。
- □ メディアに不良がありませんか?
 - → メディアの表面に指紋などの汚れや傷がないか確認してください。汚れがある 場合は、メディアをクリーニングしてください。
- □ 音楽CDをセットしていませんか?
 - → 音楽CDはコンピュータのデータと違いますので、セッションの読み出しを実 行する時に音楽CDが挿入されているとエラーメッセージがでてしまいます。
- □ メディアが裏表を間違えてセットしていませんか?
 - → トレイからメディアを出し、メディアのトップレーベルを上にしてセットし直してください。

😮 読み出し時に異音が発生する

- □ メディアに不良がありませんか?
 - → 他のメディアを使用してください。
- □ メディアの表面にシールが貼っていませんか?
 - → 表面のシールをはがしてください。はがすときは、メディアに傷が付かないように注意してください。

② <u>リードエラー(読み出しエラー)が発生する</u>

- □ メディアに不良がありませんか?
 - → メディアの表面に指紋などの汚れや傷がないか確認してください。汚れがある 場合は、メディアをクリーニングしてください。
- □ 音楽CDをセットしていませんか?
 - → 音楽CDにはデータが入っていないため、エラーメッセージが表示されます。 データCDを入れてください。
- □ メディアが裏表を間違えてセットしていませんか?
 - → トレイからメディアを出し、メディアのトップレーベルを上にしてセットし直してください。
- □ パケットライトで書き込まれていませんか?
 - → パケットライトで書き込まれたデータを読むためには専用のソフトウェアが必要となります。



フォトCDに関して ~画像を読み込んでいるときに、エラーが発生する~

🖌 フォトCDに関して ~マルチセッションであるのに、最初のセッションしか読めない~

- □ デバイスドライバが、フォトCD対応になっていますか?
 - → デバイスドライバメーカに確認し、対応した最新のドライバを入手してくださ い。
- □ フォトCDディスクに欠陥のないものですか?
 - → 他のフォトCDディスクを読み込んでみて同様の問題が発生しないか確認して ください。他のフォトCDディスクが読めた場合は、そのメディアに欠陥があ ることが考えられます。

🕜 外部スピーカから音楽CDの音が出ない

- □ サウンドボードが正常に機能していますか?
 - → 本装置のオーディオ出力コネクタにアンプ付き外部スピーカを接続し、音楽 CDをセットして再生してください。音が出ればドライブは正常です。本装置 と外部スピーカがオーディオケーブルで正しく接続されているか確認してくだ さい。本装置側のケーブルがオーディオ入力コネクタ(ラインイン)に接続され ていると、サウンド機能は正常に機能しません。オーディオ出力コネクタに正 しく接続してください。サウンドドライバがインストールされているか確認し てください。
- ② <u>本装置から出る音のレベルが低い</u>
 - □ サウンドボードと本装置のオーディオケーブルが正しく接続されていますか?
 - → オーディオミキサのマスター、CD、ラインのレベルが正しいか確認してくだ さい。

いくつかのオーディオミキサがインストールされている場合でも、上記のそれ ぞれのレベルが正しいかを確認してください。

⑦ ディスクトレイが出ない

- □ ディスクトレイにメディアが正しくセットされていますか?
 - → エマージェンシーイジェクトホールにイマージェンシースティックを差して、
 ディスクトレイを出してください。
- □ ソフトウェアでイジェクトロックされていませんか?
 - → Windows環境をお使いの場合は、CD-ROMのプロパティでイジェクトロック されていないか確認してください。

EXPRESSBUILDERについて

EXPRESSBUILDERから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?
 - → 本体の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、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。

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 XPのみ>



自動インストール中に他のパーティションが起動された、あるいは他のパーティショ <u>ンを起動しよ</u>うとして中断した

→「既存パーティションを使用する |を指定してインストールしたときに流用するパー ティション中にActiveなパーティションが存在した場合に発生する場合がありま す。流用パーティション以外のActiveなパーティションは非Active化してくださ $()_{\circ}$

(2)イベントビューアに下記内容のEventSystemの警告が登録される

COM+イベントシステムは、サブスクリプション 説明: {......}でConnectionMadeメソッドでの開始に失敗しました。 サブスクライバはHRESULT 80004001を返しました。

→ シャットダウンおよび再起動をした場合に登録されることがありますが、運用上は 特に問題はありません。



イベントビューアに下記内容のUserenvの警告が登録される

説明: ログオフ時にアプリケーションまたはサービスがレジストリを まだ使用している間にWindowsはユーザーXXXXX¥xxxxのレジストリを 保存しました。 ユーザーのレジストリによって使用されたメモリは解放されていません。 レジストリは使用されなくなったときにアンロードされます。 ユーザーアカウントとしてサービスを実行していることが原因と 考えられます。LocalServiceまたはNetworkServiceアカウントで サービスを構成してみてください。

説明: クラスレジストリファイルをアンロードできません。 ほかのアプリケーションまたはサービスによって使用されています。 ファイルが使用されなくなった後にアンロードされます。 ユーザーのレジストリによって使用されたメモリは解放されていません。 レジストリは使用されなくなったときにアンロードされます。 ユーザーアカウントとしてサービスを実行していることが原因と 考えられます。LocalServiceまたはNetworkServiceアカウントで サービスを構成してみてください。

→ ネットワーク上の共有フォルダに接続し、エクスプローラを起動したままシャット ダウンなどをした場合に登録されることがあります。エクスプローラを閉じてから シャットダウンなどをしてください。



Windows XPの「大容量記憶装置用OEM-FDの適用」が選択できない

→ Windows XPでは「大容量記憶装置用OEM-FDの適用」をサポートしていません。

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

指定されたパーティションサイズが確保できなかったため、 確保できる最大サイズでパ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。

② 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 xxxxxxxxxxxxxxxxXZ 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。セットアップ の最後のリプートで再度、<Enter>キーの入力を要求されることがあります。 運用・保守編

- ▶ [コンピュータの役割」画面で[終了]が表示される
 - → ここで[終了]をクリックすると、その後の設定はシームレスセットアップの既定値 を自動的に選択して、インストールを行います。

<既定値>

ネットワークプロトコルの設定 プロトコル: TCP/IP [DHCP指定] サービス: Microsoft ネットワーク用ファイルとプリンタ共有 の選択 クライアント: Microsoftネットワーク用クライアント コンポーネント: SNMP、IIS(Windows XP/Windows 2000 Professional除<) アプリケーション: ESMPRO/ServerAgent エクスプレス通報サービス GAM Server (Mylex DACを接続時) GAM Client (Mylex DACを接続時) Array Recovery Tool (Mylex DACを接続時) 自動クリーンアップツール(Mylex DACを接続時) * DAC: ディスクアレイコントローラ

209

② EXPRESSBUILDER上で使用者名と会社名を入力する時、日本語入力ができない

→ OSを起動後、使用者名と会社名を再設定する画面がポップアップされ、日本語入 力が可能となります。再設定を行ってください。

EXPRESSBUILDER上でパラメータに日本語の入力ができない

- → ExpressPicnicで作成したセットアップパラメータファイルを使用するかOS記動後 コントロールパネルから再設定してください。
 - * 使用者名と会社名についてはOS起動後に表示される画面で入力してください。

(2)「コンピュータの役割」画面で[終了]が表示されない

- → 作成済みのセットアップ情報ファイルをロードした場合は表示されません。
- → [終了]は、最初に[コンピュータの役割]画面に移ったときにのみ表示されます。-度でも「コンピュータの役割]から先の画面に進むと「戻る]を使用して、「コン ピュータの役割]画面に戻っても、[終了]は表示されません。

パーティションサイズを8000MBと指定したのに、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。

2パーティションサイズに大きな値を指定したのに、実際にシステムを起動してみる と、2000MBでシステムパーティションが作成されている

→「パーティションサイズ|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システムが起動した

→ 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。

(2)プロダクトキーを入力するタイミングがない

→ バックアップCD-ROMを使用してインストールする場合、プロダクトIDの入力は必 要ありません。バックアップCD-ROM以外のOS CD-ROMを使用している場合 は、CD-ROMをドライブにセットした時に、CDキーの入力画面が表示されます。

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、システムのセットアップには問題はありません。

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]をクリックし、メッセージに従って続行してください。

ネットワークアダプタを複数枚接続していないのにプロトコルの詳細設定がすべてデ フォルト設定になっている。(例: TCP/IPの場合IPアドレス設定したのにDHCP設定 になっているなど)

→ 複数のプロトコルを設定していませんか?

この場合複数のネットワークアダプタを接続したときと同じ状態になるため、プロトコルの詳細設定がデフォルト設定になってしまいます。OS起動後にコントロールパネルから詳細設定を行ってください。

ネットワークアダプタの詳細設定ができない

- → シームレスセットアップでは、ネットワークアダプタの詳細設定は行えません。シ ステムの起動後、コントロールパネルから設定してください。
- シームレスセットアップで設定しなかったネットワークアダプタの設定が行われてシ ステムが起動された
 - → システムは認識したネットワークアダプタは既定値に設定してインストールします。設定の変更は、システムの起動後、コントロールパネルから行えます。また、シームレスセットアップで設定したが、実際に接続されていなかった場合、アダプタのセットアップは行われませんが、プロトコルのインストールだけは行われます。
- 複数枚ネットワークアダプタを装着し、アダプタごとに違うプロトコルを設定したの に、どのアダプタもすべてのプロトコルが設定されている
 - → 仕様です。各アダプタにはインストールされたプロトコルすべてが使用できるよう に設定されます。シームレスセットアップで設定できないものは、すべて既定値に なります。

複数枚ネットワークアダプタを設定したとき、TCP/IPプロトコルの詳細設定がすべ <u>てDHCPを使用するになっている</u>

- → 複数枚のネットワークアダプタを設定したときに、プロトコルの詳細設定がすべて 既定値になることがあります。コントロールパネルから詳細設定を行ってください。
- 以下のメッセージが表示され、インストールが中断する

Windows ブートローダをインストールできませんでした。 C:ドライブがフォーマットされているか、ドライブが 損傷していないか確認してください。

→ 追加アプリケーションのインストールを指定している場合、この現象が発生する場合があります。この現象が発生した場合、追加アプリケーションを指定しないでインストールしてください。

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 (Internet Explorer 5.x以降)をご使用のオペレーティングシステムヘインストー ルしておいてください。
- □ 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。 Internet ExplorerとNetscape Communicatorが共存しているとHTML文書の 拡張子(.htm、.html)がブラウザに正しく関連付けられていないことがありま す。次の手順で(Internet Explorer 5.0の場合)関連付けを設定してください。
 - 1. Internet Explorerを起動する。
 - Internet Explorerのメニューから、[ツール]ー[インターネットオプション]を選択する。
 - 3. [プログラム]タブをクリックし、[Webの設定のリセット]をクリックする。
 - 4. 確認のダイアログボックスが現れるので[はい]をクリックする。
- □ 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一部は、PDF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 テムヘ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。

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。

<u>マスターコントロールメニューが表示されない</u>

- □ 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、Windows 2000、およびWindows NT 4.0、 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の ¥MC¥1ST.EXEをエクスプローラ等から実行してください。

/ メニュー項目がグレイアウトされている

- □ ご使用の環境は正しいですか?
 - → 実行するソフトウェアによっては、管理者権限が必要だったり、本装置上で動作することが必要だったりします。適切な環境にて実行するようにしてください。
- 😮 メニューが英語で表示される
 - □ ご使用の環境は正しいですか?
 - → オペレーティングシステムが英語バージョンの場合、メニューは英語で表示されます。日本語メニューを起動させたい場合は、日本語バージョンのオペレーティングシステムにて動作させてください。

ExpressPicnicについて

- セットアップ情報の設定でExpressPicnicウィンドウのビットマップが正しく表示されない(Trekkingコマンド使用時)
 - → ディスプレイの設定の色数が256色未満の場合はビットマップが正しく表示されていませんが、セットアップ情報は正しく表示できます。

<u>セットアップ情報の設定でディスプレイの解像度が設定できない</u>

- → インストール時、解像度は各ドライバの既定値で設定されます。システムのインストール終了後、コントロールパネルを使用して設定し直してください。
- セットアップ情報の設定で複数枚のネットワークボードを接続しているが、ネット
 ワークアダプタごとにTCP/IPの設定ができない
 - → DHCP設定でインストールしてください。仮のIP構成にする場合は、いったん DHCP設定でインストールしてから、インストール終了後にコントロールパネルか ら設定し直してください。

Windows XPで「大量インストール」「コンピュータからの情報採取」機能が使用できない。

→ Windows XPではこれらの機能をサポートしていません。

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。



イベントログの採取

本体に起きたさまざまな事象(イベント)のログを採取します。



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。

Windows XPの場合

Windows XPを使用している本体に起きたさまざまな事象(イベント)のログを採取します。

- スタートメニューから[コントロールパネル]を選択する。
 「コントロールパネル]ウィンドウが表示されます。
- [コントロールパネル]ウィンドウから[パフォーマンスとメンテナンス]→[管理ツール]→[イベントビューア]の順に選択する。
 クラシック表示にしている場合は、[コントロールパネル]から直接[管理ツール]をクリックしてください。
- 3. 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 XP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。

- 4. [操作]メニューの[一覧のエクスポート]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アーカイブファイルの名前を入力する。
- 6. [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 XPのオンラインヘルプを参照してください。

Windows 2000の場合

Windows 2000を使用している本体に起きたさまざまな事象(イベント)のログを採取します。

- 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] 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。

構成情報の採取

本体のハードウェア構成や内部設定情報などを採取します。

■ O 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 「三要 業を始めます。

Windows XPの場合

本体のハードウェア構成や内部設定情報などを採取します。

- スタートメニューから[ヘルプとサポート]を選択する。
 [ヘルプとサポート]ウィンドウが表示されます。
- 2. [ヘルプとサポート]ウィンドウのツールバー[サポート]をクリックし、左側に表示される[関連項 目]内の[システムの詳細情報]をクリックする。
- 右側に表示される[システムの詳細情報を表示する(Msinfo32.exe)]をクリックする。
 [システムの詳細情報]が表示されます。
- 4. ツールバーの[ファイル]→[エクスポート]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]をクリックする。

Windows 2000の場合

- 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。
- [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]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25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「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20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。

■ 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 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)をスイッチ穴から斜め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(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)。



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、「バックアップCD-ROM」を使ってシステムを修復してください。

- 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(13ページ以降の説明)」、「システムのアップデート(18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。

修復手順 -Windows XP-

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。

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。



Windows 2000 OEM-DISK for EXPRESSBUILDER (フロッピーディスク)が必要とな る場合があります。「ソフトウェア編」の「EXPRESSBUILDER」を参照して作成してくだ さい。「マスターコントロールメニュー(147ページ)」の[ソフトウェアのセットアップ] から表示されるメニューからも作成できます。

- 1. パックアップCD-ROMをCD-ROMドライブにセットする。
- 2.. コンピュータを再起動する。

ディスクアレイコントローラ(N8103-52)かディスクミラーリングコントローラ(N8103-74)を接続している場合は、手順3に進んでください。

3. 次のメッセージが表示されたら<F6>キーを押す。

Setup is inspecting your computer's hardware configuration

4. 次のメッセージが表示されたら<S>キーを押す

Windows 2000 Setup

Setup could not determine the type of one or more mass storage device installed in your system, or you have chosen to manually specify an adater. Currently, Setup will load support for the following mass storage decice(s): **5.** 次のメッセージが表示されたら、「Windows 2000 OEM-DISK for EXPRESSBUILDER」をフ ロッピーディスクドライブにセットし、<Enter>キーを押す。

> Please insert the disk labeled manufacturer supplied hardware support disk into Drive A:

> > * Please ENTER when ready.

- SCSIアダプタのリストが表示されたら、以下のいずれかを選択し、<Enter>キーを押す。
 <ディスクアレイコントローラ(N8103-52)の場合>
 [Mylex AcceleRAID 160 Disk Array Controller]
 <ディスクミラーリングコントローラ(N8103-74)の場合>
 [Win2000 Promise FastTrak100 TX/LP(tm) Series Controller]
- 7. 次のメッセージが表示されたら、<Enter>キーを押す。

Setup will load support for the following mass storage device(s):

- 8. メッセージに従って操作する。
- 9. 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。
- 10. <R>キーを押して修復オプションを選択する。
- 11. キーボードの種類を選択する。
- 12. 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。
- 13. 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 ティションプートセクタ、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。
- 14. 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。



システム修復ディスクを使用しない処理を行います。

15. 手順1~14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。

16. 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。

17. 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場合は、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。

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。



本体を移動・保管するときは次の手順に従ってください。

- 指定以外のインタフェースケーブルを使用しない
- 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求めの販売店または保守 回要 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 本体を移動させてください。
- 1. フロッピーディスクドライブやCD-ROMドライブからディスクを取り出す。
- 2. 本体の電源をOFF(POWERランプ消灯)にする。
- 3. 本体の電源プラグをコンセントから抜く。
- 4. 本体に接続しているケーブルをすべて取り外す。
- 5. 本体に傷がついたり、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

本体には『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。

- NEC製以外(サードパーティ)の製品、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本体の故障については、その責任を負いかねますので で了承ください。
 - 本体に製品の形式、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。お買い求めの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。

- 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(189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 本体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。



この製品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
 - * 214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。

契約保守サービスでは、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。

- ★● 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、お客様の製品本体を監視し、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(本体+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

Express5800シリーズに関するお問い合わせは「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://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おります。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。