

「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(→242ページ)	SURFNAVI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。
障害時の対処(→245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。
移動と保管(→256ページ)	SURFNAVI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(→257ページ)	SURFNAVI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

SURFNAVI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

ステータスランプの確認

SURFNAVI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、SURFNAVI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9ページをご覧ください。万一、SURFNAVI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SURFNAVI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。SURFNAVI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。SURFNAVIのiManagement Consoleを 使ったバックアップについては3章をご覧ください。



SURFNAVI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。



本体のクリーニング

SURFNAVI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。



- 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、SURFNAVI背面のコネクタ、SURFNAVI内部は絶対に水な どでぬらさないでください。
- 1. SURFNAVI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. SURFNAVI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. SURFNAVI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. 乾いた布で背面にある排気口に付着しているほこりをふき取る。

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. SURFNAVIの電源がON(POWERランプ点灯)になっていることを確認する。
- CD-ROMドライブ前面のトレーイジェクトボタンを押す。
 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。



4. トレー上のほこりを乾いた柔らかい布でふき取る。



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。

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、SURFNAVI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。



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。ハードウェアによる障害をさらに切り分けるに は、「保守・管理ツール」の「システム診断」をご利用ください。システム診断については4章 をご覧ください。



トラブルシューティング

SURFNAVI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SURFNAVI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保守サービス会社に連絡してください。

初期導入時



システム起動直後にシステムが停止

□ 初期導入設定用ディスクに出力されたログファイルを、テキストエディタなどで確認してください。ログファイル名は、「logging.txt」です。ほとんどの原因は、パスワードの入力ミスで、この場合は、「Cannot get authentication: root」の文字列がログファイルに出力されます。



iManagement Consoleが使用できない1(初期導入時)

- □ SURFNAVIの起動には、数分かかります。念のため5分位経過してから、もう一度 アクセスしてみてください。
- □ 初期導入後に、初期導入設定用ディスクにログファイルが作成されていることを確認してください。ログファイルがない場合、正しい初期導入設定用ディスクを使用していないか、もしくは初期導入設定用ディスクが壊れています。(注:初期導入設定用ディスクは書き込み可の状態で使用してください)
- □ 初期導入設定用ディスクが壊れている場合は、初期導入設定用ディスクを再作成す る必要があります。再作成の手順は、以下のとおりです。
 - 1. WindowsマシンでMS-DOS(またはコマンドプロンプト)を起動する。
 - バックアップCD-ROMとフォーマット済みのフロッピーディスクをセットする。(以下、CD-ROMドライブをD、フロッピーディスクドライブをAとします)
 - 3. 「D:¥Dosutils¥Rawrite -f D:¥Nec¥Win¥SurfConf¥surfinit.img -d A」を実行 する。
 - 4. 完了。
- □ 初期導入設定用ディスクのログファイルに、「complete.」の文字列が出力されていることを確認してください。

「[Info] Initializing the environment.]の文字列が出力されている場合、初期導入 設定でパスワードが入力されていないか、すでに使用済みの初期導入設定用ディス クを再度使用しています。(セキュリティ保護のため、一度使用した初期導入設定 用ディスクからは、パスワードなどの情報は削除されます)

□ すでに使用済みの初期導入設定用ディスクを再度使用する場合は、初期導入の手順 からやり直してください。

運用時



iManagement Consoleが使用できない2(初期導入完了後)

- 回線が確実に接続されていることを確認してください。SURFNAVIの場合、標準 LANが内部(ローカル)のネットワーク、拡張LANが外部(インターネット・ダイヤ ルアップ)のネットワークに対応します。
- □ SURFNAVIに設定したアドレスが間違っていないことを確認してください。
- □ URLウィンドウで「http://」を指定していることを確認してください。「http://」を 付けずにアドレスを入力すると動作しません。
- SURFNAVIでは、Netscape Navigator 4.07(以降)、Netscape Communicator 4.5(以降)、またはInternet Explorer 4.01(以降)を使用してください。
- □ Netscapeのコピーがメモリ内に存在するかどうかをチェックしてください。以前 のセッションを正常に終了していない場合があります。
- □ Webブラウザを起動しているPCのネットワーク設定を確認してください。ネット ワークアドレスを自動割り当てにしている場合は、SURFNAVIでDHCPを使用する 設定にする必要があります。またこの場合、SURFNAVIの起動後にPCを再起動す る必要があります。
- □ iManagement ConsoleをアクセスするURLが間違っていないことを確認してくだ さい。特に、iManagement Consoleのセキュリティモードを変更した場合、アク セスするURLが変更されますので注意してください。
- □ URLにドメイン名の代わりに、IPアドレスを使用してアクセスしてみてください。 ドメイン名を使用したアクセスが失敗するのにIPアドレスを使用したアクセスが成 功する場合は、ドメイン(DNS)の設定が誤っている可能性があります。設定を確認 してください。
- □ iManagement Consoleの操作可能ホストを指定していないかどうか確認してくだ さい。操作可能ホストを指定している場合、iManagement Consoleを使用できる マシンは限定されます。
- □ 以上で問題が解決しない場合は、以下の手順で、SURFNAVIへのネットワーク接続 を確認してください。
 - 1. WindowsマシンでMS-DOS(またはコマンドプロンプト)を起動する。
 - [ping]コマンドを実行する。(入力するIPアドレスは、SURFNAVIのIPアドレ スです)
 - 3. 「Reply from …」と表示される場合、ネットワークは正常です。この場合、 SURFNAVIのPOWERスイッチを押すことで、SURFNAVIの停止処理を実行 してください。しばらくするとSURFNAVIが停止します。10秒ほど待ってか ら、電源を再度ONにして、SURFNAVIの起動後にもう一度アクセスしてみて ください。

- 「Request timed out」と表示される場合、接続の確認は失敗です。続けて、 他のマシンからもpingコマンドを実行してみてください。
- → 一部のマシンからpingコマンドが失敗する場合は、失敗するマシンの設定の誤り、または故障です。ただし、クライアントマシンが非常に多い場合で、ネットワークアドレスの自動設定を行っている場合は、失敗するクライアントマシンのネットワークの設定を確認してください。ネットワークアドレスを獲得できていない場合、SURFNAVIのDHCPの設定を見直す必要があります。
- → すべてのマシンからpingコマンドが失敗する場合は、HUB装置などのネット ワーク機器の設定を確認してください。ケーブルが外れていたり、電源が入っ ていなかったりすることがよくあります。ネットワーク機器の設定が誤ってい ない場合は、ネットワーク障害の可能性があります。

iManagement Consoleが使用できない3

- □ 認証に失敗する
 - → ユーザIDを確認する。管理者権限でiManagement Consoleを使用する時のユー ザIDは、「admin(すべて小文字)」です。
 - → 初期導入設定において設定したパスワードを確認する。パスワードの大文字と 小文字は区別されるので注意してください。また、初期導入設定において、管 理者パスワードを設定しないと、iManagement Consoleは使用できないように なっていますので、注意してください。
- □ 管理者パスワードを忘れてしまった
 - 1. SURFNAVIのPOWERスイッチを押して、SURFNAVIの停止処理を実行す る。

しばらくすると、SURFNAVIが停止します。

- 2. 標準添付のパスワードリセットディスクをSURFNAVIのフロッピーディスク ドライブにセットしてから、電源をONにする。
- その後、電源が自動的にOFFになるまで待つ(2~3分)。
 これでパスワードが初期状態に戻りました。初期導入設定からやり直してください。
- □ パスワードリセットディスクを紛失または破損してしまった
 - →「パスワードリセットディスク」は、SURFNAVI添付の「バックアップCD-ROM」 とWindows 2000、Windows NT 4.0、Windows 98、Windows 95で動作す るコンピュータを使用して作成します。
 - 1. Windowsマシンを起動し、フロッピードライブに新しいフロッピーディスク をセットする。
 - 2. エクスプローラなどを使用して、1.44MBでフロッピーディスクをフォーマットする。
 - WindowsマシンのCD-ROMドライブに「バックアップCD-ROM」をセットする。
 - 4. スタートメニューなどからMS-DOS(または、コマンドプロンプト)を起動す る。

5. 「D:¥Dosutils¥Rawrite -f D:¥Nec¥Linux¥pwreset¥pwresetimg -d A」と 入力し、<Enter>キーを押す。

「D」と「A」にはそれぞれ、CD-ROMドライブ、フロッピーディスクドライブの ドライブレターが入ります。

以上で、「パスワードリセットディスク」の作成は完了です。

<u>すべてのサービスの応答が非常に遅い</u>

- □ iManagement Consoleを使用して、SURFNAVIのCPU使用率を確認してください。CPU使用率が、90%を超えている場合、「プロセス実行状況」で特定のプロセスのCPU使用時間(TIME)が多くなっていないかどうか確認してください。特定のプロセスのCPU使用時間が多くなっている場合、10秒程してから、再びCPU使用時間を調べてみてください。CPU使用時間が、5秒以上増加している場合、そのプロセスは暴走している可能性があります。
- □ 暴走しているプロセスがある場合、そのプロセスの名前を控えておいてから、 SURFNAVIを再起動してみてください。再びそのプロセスが暴走する場合は、何ら かの異常が発生しています。
- □ iManagement Consoleを使用して、SURFNAVIのディスク使用状況を確認してく ださい。いずれかのディスク使用率が、90%を超えている場合、対処が必要です。
- □ iManagement Consoleを使用して、SURFNAVIのネットワーク利用状況を確認してください。正常の値に対して、異常/破棄/超過のいずれかが10%を超える場合は、対処が必要です。
- □ 暴走しているプロセスがない場合、Webサーバのアクセス状況を調べてください。 ウェブサーバへのアクセスが集中している場合、SURFNAVIから別マシンにWeb サーバを独立させることを検討してください。
- □ Webサーバへのアクセス状況が特に問題ない場合は、システムログを確認して、 ファイアウォールに関するログが短時間に多く出力されていないかどうかを確認し てください。短時間に多くのパケットを拒否(DENYまたはREJECT)している場 合、原因の調査が必要です。(注:iManagement Consoleのセキュリティの設定 で、「ログを採取する」をあらかじめチェックしておいてください)
- ブラウザアプリケーションから設定した変更内容に更新されていない
 - □ 設定を変更したら、[適用]をクリックして、変更を有効にしてください。

SURFNAVIの電源が自動的にOFFになった

□ 装置の温度が高くなりすぎた可能性があります。通気が妨げられていないか確認 し、装置の温度が下がってから再起動してください。それでも電源がOFFになる場 合は、保守サービス会社に連絡してください。

起動完了ビープ音が定期的に何度も鳴る

□ 一度電源をOFFにして、再起動してみてください。それでも、起動完了ビープ音が 定期的に鳴る場合は保守サービス会社に連絡してください。



管理コンピュータに画面が表示されない

- □ ハードウェア構成情報を正しく設定していますか?
 - → 添付の「保守・管理ツールCD-ROM」を使ってシステムの設定を元の状態に戻し てください(255ページ参照)。それでも表示できない場合は、保守サービス会 社に連絡してください。

⑦ 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、SURFNAVI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。

⑦ 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。

② CD-ROMにア<u>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。

② 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。

初期導入用設定ディスクの作成について

何らかのエラーにより初期導入設定用ディスクを作成できない場合の確認事項と対処方法に ついて説明します。

🕜 次のページに進めない

□ 各入力項目が正しくないと次のページに進めません。
 → 必要な項目が正しく入力されていることを確認してください。

「パスワードの項目が入力されていません」と表示される

- □ 変更前の管理者パスワードをパスワードの項目に入力していますか?
 - → 新しい管理者パスワードを入力する場合は変更前の管理者パスワードをパス ワードの項目に入力する必要があります。出荷状態では、同梱の別紙「管理者パ スワード」に記載してある値に設定されています。

「サブネットマスクの値が正しくありません」と表示される

- □ 入力した数値に誤りがありませんか?
 - → サブネットマスクは2進数で現した時に、例えば、 11111111.1111111.1111111.11110000
 - のように1が続いてその後に0が続くような値でなければなりません。(この例の場合は、255.255.255.240)

② 「DHCPのリース先頭アドレスがネットワークアドレスの範囲内ではありません」、または「DHCPのリース末尾アドレスがネットワークアドレスの範囲内ではありません」 と表示される

- □ 入力した内容に誤りがありませんか?
 - → DHCPサーバのリースアドレスはIPアドレスおよびサブネットマスクで示されるネットワークアドレスの範囲になければなりません。例えば、IPアドレスが192.168.69.34、サブネットマスクが255.255.255.240の場合、192.168.69.33~192.168.69.46となります。

⑦ 「フロッピーにシステムファイルが存在しません」と表示される

- □ 正しい初期導入設定ディスクを使用していますか?
 - → 正しい初期導入設定ディスクをご使用ください。正しい初期導入設定ディスク を使用してもこのメッセージが表示される場合は、初期導入設定ディスクが壊 れていることが考えられます。前述の手順に従って作成し直してください。

保守・管理ツールについて

保守・管理ツールからSURFNAVI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。

🥢 保守・管理ツールからSURFNAVIを起動できない

- □ 保守・管理ツールをセットしてから再起動しましたか?
 - → 保守・管理ツールをセットし、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。

保守・管理ツール実行中、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	保守・管理ツール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。

メインメニューが文字化けしている

□ コンソールのモードが実際のコンソールと異なっている可能性があります。<R> キーを押してコンソールのモードを切り替えてみてください。

Install Menuについて



② Install <u>Menuが表示されない</u>

- □ 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。CD-ROMの「¥IMENU¥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

→ 5章をご覧ください。

システム情報の確認

SURFNAVIシステムの情報をチェックしてみてください。 システムのパフォーマンスや負荷状況は、クライアントマシンのWebブラウザからチェック することができます。詳しくは3章をご覧ください。

さらに詳しいチェックをする場合は、ESMPRO/SererManager、ServerAgnetを使用します。

詳しくは5章をご覧ください。

ハードウェア構成情報の復旧

BIOSの設定値を間違って変更してしまった場合は、シリアルポートに接続された管理コン ピュータの画面に何も表示されなくなることがあります。このようなときは、以下の手順で ハードウェア構成情報を元に戻してください。

CMOSのクリア ~コンフィグレーションジャンパスイッチ~

SURFNAVI自身が持つ BIOSセットアップユーティリティ「SETUP」の設定内容はCMOSに保存されます。このCMOSに保存されている内容は次の方法でクリアすることができます。



CMOSの内容をクリアするとSETUPの設定内容がすべて出荷時の設定に戻ります。

● その他のスイッチの設定は変更しないでください。SURFNAVIの故障や誤動作の原因 となります。

CMOSの内容をクリアする方法を次に示します。



- 1. 222ページを参照してSURFNAVIの電源をOFFにして、電源コードを取り外す。
- 2. 223ページを参照してカバーを取り外す。
- 3. 227ページの手順3~5を参照してCD-ROM/FDDベイを取り外す。
- 4. ジャンパスイッチの設定を変更する。



- 5. SURFNAVIを元どおりに組み立てる。
- 6. 管理コンピュータのシリアルケーブルをSURFNAVIのCOM2ポートに接続する。
- SURFNAVIのPOWERスイッチを押す。
 管理コンピュータの画面にPOST(Power On Self-Test)の実行内容が表示されます。
- 8. POSTを終了したら、電源をOFFにする。
- 9. ジャンパスイッチの設定を元に戻した後、SURFNAVIを元どおりに組み立てる。

BIOS設定値のリロード

SETUPの内容をクリアしたら保守管理ツールCD-ROMを使ってBIOS設定値をリロードする 必要があります。

以下の手順に従ってリロードしてください。

- 1. 管理コンピュータのシリアルケーブルをSURFNAVIのシリアルポートに接続する。
- 2. SURFNAVIのPOWERスイッチを押す。
- 3. 添付の「保守・管理ツールCD-ROM」をSURFNAVIのCD-ROMドライブにセットする。
- 4. 電源をOFF/ONしてSURFNAVIを再起動する。

リプート後、BIOSの設定値がSURFNAVIにリロードされ、管理コンピュータの画面上にメインメ ニューが表示されます。 SURFNAVIのBIOS設定値をさらに詳しく変更する場合は、メニューを終了後、「保守・管理ツー ルCD-ROM」をCD-ROMドライブから取り出して再起動してください。再起動後、管理コン ピュータの画面にPOST (Power On Self-Test)の実行内容が表示されます。 しばらくすると、次のメッセージが画面左下に表示されます。

Press <F2> to enter SETUP

ここで<F2>キーを押すと、SETUPが起動してMainメニュー画面を表示します。以降の説明については、6章の「ハードウェア構成情報の設定と確認」を参照してください。



SURFNAVIを移動・保管するときは次の手順に従ってください。





- 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 SURFNAVI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SURFNAVIから取り出す。
- 2. クライアントマシンのWebプラウザからSURFNAVIのシャットダウン処理をして電源をOFF (POWERランプ消灯)にする。
- 3. SURFNAVIの電源プラグをコンセントから抜く。
- 4. SURFNAVIに接続しているケーブルをすべて取り外す。
- 5. SURFNAVI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

SURFNAVI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、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SURFNAVI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。

- 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(245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 SURFNAVI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。

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管理 コンピュータの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SURFNAVI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
- クライアントマシンのWebブラウザに表示されたメッセージのメモ
- □ 障害情報(ネットワークの接続形態や障害が起きたときの状況)
- □ 本体・周辺機器の記録

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。



● 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SURFNAVI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。)

ソフトウェアサポートサービス

Express5800/SURFNAVI Liteの基本サポートサービス

Express5800シリーズのSURFNAVI Liteモデルを対象に、運用する中で生じる疑問やトラブル対応といったニーズにお応えするために、以下のサービスを提供します。

- 工場出荷時にインストールされているソフトウェアに関する電話・FAX・電子メール による問合せ対応(運用支援、障害解決支援)
- FAQなどの情報提供

サービス開始にあたってユーザ登録が必要です。製品に添付されている「登録のご案内」をご 覧ください。

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。

マルチベンダH/W統括サービス

マルチベンダ製品(SURFNAVI+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。

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。

情報サービスについて

SURFNAVI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。

~Memo~