

## NEC Express5800シリーズ InterSec Express5800/VC400h, CS400h, LB400h, MW400h

# 5

## 故障かな？と思ったときは

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

### 日常の保守（128ページ）

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ています。

### 障害時の対処（131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（143ページ）

本体を移動・保管する際の手順や注意事項について説明しています。

### ユーザーサポート（145ページ）

本装置に関するさまざまなサービスについて説明しています。サービスは弊社および弊社が認定した保守サービス会社から提供されるものです。ぜひご利用ください。

# 日常の保守

本装置を常にベストな状態で使いになるために、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。

## アップデートの確認・適用

Express5800シリーズでは、本体および周辺機器のBIOS、FW（ファームウェア）、ドライバなどのアップデート情報を弊社Webサイトの以下のページに掲載しています。システムの安定稼働のため、常に最新のアップデートを適用いただくことをお勧めいたします。

NEC コーポレートサイト(<http://www.nec.co.jp/>)

[サポート・ダウンロード]-[PCサーバ/ブレードサーバ]

なお、本体のBIOS、FW（ファームウェア）につきましては、適用が必要なアップデートの検出・ダウンロード・適用をサポートするツール「ExpressUpdate」も提供しています。「ExpressUpdate」は、本体添付の「EXPRESSBUILDER」DVD内に格納されています。

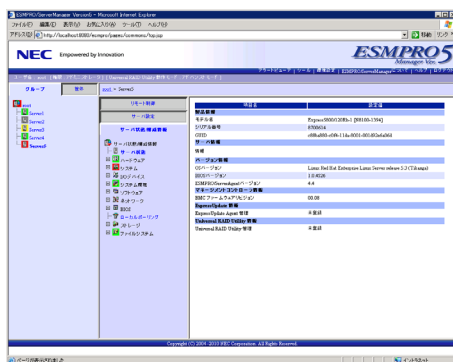


- 最新アップデートのダウンロードおよび適用作業は、お客様自身で実施ください。
- 最新アップデートの適用にあたっては、万一の場合に備えて、適用前にデータをバックアップしておくことをお勧めいたします。

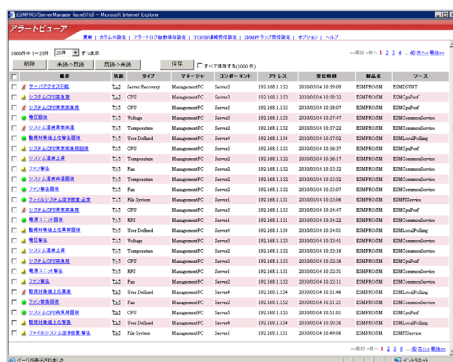
## アラートの確認

ESMPRO/ServerManagerで監視対象サーバの状態色に異常がないこと、アラートが通報されていないことを常に注意するよう心がけてください。

### ESMPROでチェックする画面



ESMPRO/ServerManager



アラートビューア

## ステータスランプの確認







本体の電源をONにした後、およびシャットダウンをして電源をOFFにする前に、本体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2章をご覧ください。万一、装置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

定期的に本体に内蔵されている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。Management Consoleを使ったバックアップについてはソフトウェア編をご覧ください。

## クリーニング

本装置を良い状態に保つために定期的にクリーニングしてください。

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

### 本体のクリーニング

本体の外観の汚れは、柔らかい乾いた布で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、本体背面のコネクタ、本体内部は絶対に水などでぬらさないでください。

1. 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. 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。

## ディスクのクリーニング

CDなどの光ディスクにほこりがついていたり、トレイ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イ、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ランプ点灯）になっていることを確認する。
2. 光ディスクドライブ前面のトレイエジェクトボタンを押す。  
トレイが光ディスクドライブから出てきます。
3. ディスクを軽く持ちながらトレイから取り出す。



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。

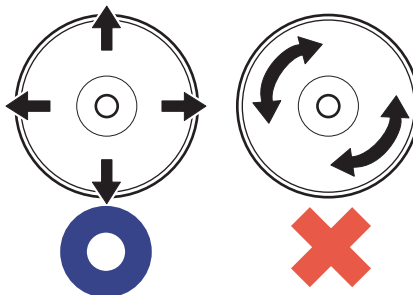


光ディスクドライブのレンズをクリーニングしないでください。レンズが傷ついて誤動作の原因となります。

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



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、装置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。

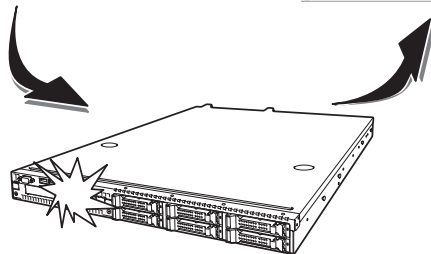
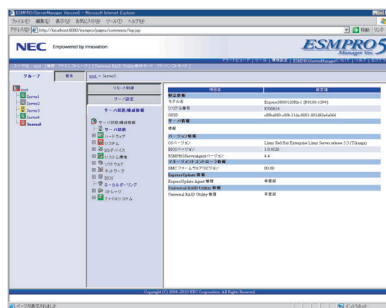


# 障害時の対処

「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。障害発生箇所や内容の確認ができたなら、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、「EXPRESSBUILDER」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ハードウェア編の3章をご覧ください。



装置の障害発生箇所、および障害内容を確認

## エラーメッセージ ～電源ON後のビープ音～

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を表示します。また、エラーの内容によってはビープ音でエラーが起きたことを通知します。

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）

```
Phoenix BIOS 4.0 Release 6.0.XXXX
:
CPU=Pentium 4 Processor XXX MHz
0640K System RAM Passed
0127M Extended RAM Passed
WARNING
0B60: DIMM #1 has been disabled.
:
Press <F1> to resume, <F2> to setup
```

次にエラーメッセージの一覧と原因、その対処方法を示します。



保守サービス会社に連絡するときはディスプレイの表示やビープ音のパターン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。



POSTのエラーメッセージ一覧は本体のみのものです。マザーボードに接続されているオプションのSCSIコントローラボード、RAIDコントローラに搭載されている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説明書を参照してください。

## 画面に表示されるエラーメッセージ

ディスプレイ上のエラーメッセージ		意 味	対処方法
0200	Failure Fixed Disk.	ハードディスクドライブエラー。	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	キーボードの異常。	キーボードを接続し直して再起動してください。それでも直らない場合は、保守サービス会社に連絡してください。
0213	Keyboard locked - Unlock key switch.	キーボードがロックされている。	キースwitchのロックを解除してください。ロックを解除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。
0220	Monitor type does not match CMOS - Run SETUP.	モニタのタイプがCMOS と一致しない。	SETUP を起動してください。SETUP で直らない場合は保守サービス会社に連絡してください。
0230	System RAM Failed at offset.	システムRAM エラー。	保守サービス会社に連絡してください。
0231	Shadow Ram Failed at offset.	シャドウRAM エラー。	
0232	Extended RAM Failed at address line.	拡張RAM エラー。	保守サービス会社に連絡してバッテリーを交換してください。(交換後、SETUP を起動して設定し直してください。)
0250	System battery is dead - Replace and run SETUP.	システムのバッテリーがない。	
0251	System CMOS checksum bad - Default configuration used.	システムCMOS のチェックサムが正しくない。	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。それで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。
0252	Password checksum bad - Passwords cleared.	パスワードのチェックサムが正しくない。	パスワードがクリアされました。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。	SETUP を起動して、時刻や日付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いて起きるときは保守サービス会社に連絡してください。
0270	Real time clock error.	リアルタイムクロックエラー。	
0271	Check date and time setting.	リアルタイムクロックの時刻設定に誤りがある。	SETUP で設定し直してください。
0280	Previous boot incomplete - Default configuration used	前回のシステム起動時POST が完了しませんでした。	
0281	Memory size found by POST differed from EISA CMOS	POST が検出したメモリサイズがEISA CMOS の内容と一致しませんでした。	EISA CMOS の初期化。
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。
02D1	System Memory exceeds the CPU's caching limit.	メモリがCPU のキャッシュの限界を超えた。	保守サービス会社に連絡してください。
02F4	EISA CMOS not write able.	EISA CMOS に書き込めない。	
02F5	DMA Test Failed.	DMA テストエラー。	
02F6	Software NMI Failed.	ソフトウェアNMI エラー。	
02F7	Fail-safe Timer NMI Failed.	フェイルタイマのNMI エラー。	
0613	Com A configuration changed	COM A の設定が変更されました。	COM A の設定を確認してください。
0614	Com A config.error - device disabled	COM A の設定エラーです。	
0615	Com B configuration changed	COM B の設定が変更されました。	COM B の設定を確認してください。
0616	Com B config.error - device disabled	COM B の設定エラーです。	
0700	USB Over Current on HC -	USB ポートの電力オーバを検出しました。	USB デバイスを取り外してください。それで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。
0701	USB Over Current On HC/Port		
0B28	Unsupported CPU detect on CPU Socket 1.	CPU #1 ソケットにサポートしていないCPU が搭載されている。	保守サービス会社に連絡して保守を依頼してください。

ディスプレイ上のエラーメッセージ		意 味	対処方法
0B42	Resource Conflict	リソースが競合しています。	保守サービス会社に連絡してください。
0B43	Warning: IRQ not configured	IRQ が設定されていません。	
0B45	System Configuration Data Write Error	システム設定値の読み込みができません。	
0B60	DIMM1 has been disabled	メモリエラーを検出した。メモリグループ #1 が縮退している。	保守サービス会社に連絡してください。
0B61	DIMM2 has been disabled	メモリエラーを検出した。メモリグループ #2 が縮退している。	
0B62	DIMM3 has been disabled	メモリエラーを検出した。メモリグループ #3 が縮退している。	
0B63	DIMM4 has been disabled	メモリエラーを検出した。メモリグループ #4 が縮退している。	
0B64	DIMM5 has been disabled	メモリエラーを検出した。メモリグループ #5 が縮退している。	
0B65	DIMM6 has been disabled	メモリエラーを検出した。メモリグループ #6 が縮退している。	
0B6F	DIMM with error is enabled.	メモリエラーを検出した。	
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。	ファンの故障、またはファンの目詰まりが考えられます。保守サービス会社に連絡して保守を依頼してください。
0B71	System Temperature out of the range.	温度異常を検出した。	
0B74	The error occurred during voltage sensor reading.	電圧を検出中にエラーが起きた。	
0B75	System voltage out of the range.	システムの電圧に異常を検出した。	保守サービス会社に連絡してください。
0B80	BMC Memory Test Failed.	BMC デバイス(チップ)のエラー。	
0B81	BMC Firmware Code Area CRC check failed.		
0B82	BMC core Hardware failure.		
0B83	BMC IBF or OBF check failed.	BMC のアドレスへのアクセスに失敗した。	一度電源を OFF にして、起動し直してください。それで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。
0B8A	BMC SEL area full.	システムイベントログを書き込める容量がない。	
0B8B	BMC progress check timeout.	BMC チェックを一時中断した。	
0B8C	BMC command access failed.	BMC コマンドアクセスに失敗した。	一度電源を OFF にして、起動し直してください。それで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。
0B8D	Could not redirect the console - BMC Busy -	コンソールリダイレクトができない(BMC ビジー)。	
0B8E	Could not redirect the console - BMC Error -	コンソールリダイレクトができない(BMC エラー)。	
0B8F	Could not redirect the console - BMC Parameter Error -	コンソールリダイレクトができない(BMC パラメータエラー)。	一度電源を OFF にして、起動し直してください。それで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。
0B90	BMC Platform Information Area corrupted.	BMC デバイス(チップ)エラー。	
0B91	BMC update firmware corrupted.		
0B92	Internal Use Area of BMC FRU corrupted.	Chassis 情報を格納した SROM の故障。	致命的な障害ではありませんが、一度電源を OFF にして、起動し直してください。それで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。
0B93	BMC SDR Repository empty.	BMC デバイス(チップ)エラー。	一度電源を OFF にして、起動し直してください。それで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。



ディスプレイ上のエラーメッセージ		意 味	対処方法
0B94	IPMB signal lines do not respond.	SMC (Satellite Management Controller) の故障。	致命的な障害ではありませんが、一度電源を OFF にして、起動し直してください。それで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。
0B95	BMC FRU device failure.	Chassis 情報を格納した SROM の故障。	致命的な障害ではありませんが、一度電源を OFF にして、起動し直してください。それで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。
0B96	BMC SDR Repository failure.	センサデータレコード情報を格納した SROM の故障。	一度電源を OFF にして、起動し直してください。それで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。
0B97	BMC SEL device failure.	BMC デバイス (チップ) の故障。	
0B98	BMC RAM test error.	BMC RAM のエラー。	
0B99	BMC Fatal hardware error.	BMC のエラー。	
0B9A	BMC not responding.	BMC のエラー。	RMC のファームウェアをアップロードしてください。それで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。
0B9B	Private I2C bus not responding.	プライベート I2C バスより無応答。	一度電源を OFF にして、起動し直してください。それで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。
0B9C	BMC internal exception.	BMC のエラー。	
0B9D	BMC A/D timeout error.	BMC のエラー。	
0B9E	SDR repository corrupt.	BMC のエラーまたは SDR のデータの破損。	
0B9F	SEL corrupt.	BMC のエラーまたはシステムイベントログのデータの破損。	
0BB0	SMBIOS - SROM data read error.	SROM のデータリードエラー。	保守サービス会社に連絡してください。
0BB1	SMBIOS - SROM data checksum bad.	SROM のデータチェックサムエラー。	
0BD1	1st SMBus device Error detected.	SMBus に接続されているデバイスにアクセスできない。	保守サービス会社に連絡してください。
0BD4	2nd SMBus device Error detected.		
0BD7	3rd SMBus device Error detected.		
0BDA	4th SMBus device Error detected.		
0BDD	5th SMBus device Error detected.		
0BE0	6th SMBus device Error detected.		
8150	NVRAM Cleared By Jumper	ジャンパによって CMOS がクリアされました。	SETUP で設定し直してください。
8151	Password Cleared By Jumper	ジャンパによってパスワードがクリアされました。	SETUP でパスワードを再設定してください。
	Expansion ROM not initialized - PCI Mass Storage Controller in slot xx	オプション ROM の展開領域が不足。	SCSI コントローラで、OS がインストールされているハードディスクドライブを接続しない場合はそのボードの ROM 展開を無効にしてください。 「システム BIOS のセットアップ (SETUP)」の PCI Configuration サブメニュー (105 ページ) を参照してください。
	H/W Configuration of BMC is corrupted. !!Update BMC F/W Configuration by configuration tool!! !!Refer to BMC configuration manual!!	RAS 機能の設定が行われていません。	保守サービス会社に連絡してください。

## ビープ音によるエラー通知

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

たとえば、ビープ音が1回、連続して3回、1回、1回の組み合わせで鳴った（ビープコード: 1-3-1-1）ときはDRAMリフレッシュテストエラーが起きたことを示します。

次にビープコードとその意味、対処方法を示します。

ビープコード	意 味	対処方法
3-3-(繰り返し)	ROM チェックサムエラー	保守サービス会社に連絡してマザーボードを交換してください。
1-2-2-3	ROM チェックサムエラー	
1-3-1-1	DRAM リフレッシュテストエラー	DIMM の取り付け状態を確認してください。それでも直らない場合は保守サービス会社に連絡して DIMM またはマザーボードを交換してください。
1-3-1-3	キーボードコントローラテストエラー	キーボードを接続し直してください。それでも直らない場合は保守サービス会社に連絡してマザーボードを交換してください。
1-3-3-1	メモリを検出できない メモリの容量チェック中のエラー あるいは、未サポート CPU が実装されている。	DIMM の取り付け状態を確認してください。それでも直らない場合は保守サービス会社に連絡して DIMM/CPU、またはマザーボードを交換してください。
1-3-4-1	DRAM アドレスエラー	DIMM の取り付け状態を確認してください。それでも直らない場合は保守サービス会社に連絡して DIMM、またはマザーボードを交換してください。
1-3-4-3	DRAM テスト Low Byte エラー	
1-4-1-1	DRAM テスト High Byte エラー	
1-5-1-1	CPU の起動エラー	保守サービス会社に連絡してマザーボードを交換してください。
1-5-2-1	CPU が搭載されていない	保守サービス会社に連絡して CPU またはマザーボードを交換してください。
1-5-4-4	電源異常	保守サービス会社に連絡してマザーボードを交換してください。
2-1-2-3	BIOS ROM コピーライトテストエラー	
2-2-3-1	不正割り込みテストエラー	SETUP の設定を確認してください。 また、増設した PCI ボードのオプション ROM の展開が表示されない場合は、PCI ボードの取り付け状態を確認してください。 それでも直らない場合は保守サービス会社に連絡して、増設した PCI ボード、またはマザーボードを交換してください。
1-2	オプション ROM 初期化エラー	



ビープコード「1-5-4-2」の鳴動は停電や瞬断などによりAC電源の供給が遮断され、システムの再起動が行われたことを通知するものです。異常ではありません。

## トラブルシューティング

装置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本装置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。

### 運用時

#### **[?] 本体の電源が自動的に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。

#### **[?] 起動完了ピ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、起動完了ピ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PCに画面が表示されない**

- ☐ ケーブルは正しく接続されていますか?
  - ケーブルが接続されていることを確認してください。また、ケーブルが破損していないかどうか確認してください。
- ☐ ESM/PRO/ServerManagerで正しく設定していますか?
  - 添付の「EXPRESSBUILDER」DVDにあるESM/PRO/ServerManagerオンラインドキュメントを参照して正しく設定してください。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。

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

- ☐ ケーブルは正しく接続されていますか？
  - インタフェースケーブルや電源ケーブル（コード）が確実に接続されていることを確認してください。また接続順序が正しいかどうか確認してください。
- ☐ 電源ONの順番を間違っていないですか？
  - 外付けデバイスを接続している場合は、外付けデバイス、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場合があります。デバイスに添付のマニュアルを参照してドライバをインストールしてください。

**【?】 DVD/CD-ROMにアクセスできない**

- ☐ 光ディスクドライブのトレイ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。

**【?】 光ディスクドライブの回転音が大い**

- いったん、DVD/CD-ROMを取り出し、再度DVD/CD-ROMをセットし直してください。光ディスク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」DVD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」DVDをセットし、再起動しましたか？
  - POSTを実行中に「EXPRESSBUILDER」DVD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？
  - 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光ディスク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」 >
- ☐ 未フォーマット状態のFlash FDD、又はFDを接続していませんか？
  - 接続されているFlash FDD、又はFDがWindowsからフォーマット済みと認識されることを確認してください。未フォーマット状態の場合はフォーマットしてください。
- ☐ Boot selection画面で『Os installation\*\*\*default\*\*\*』を選択した場合に以下のような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。

メッセージ	原因
EXPRESSBUILDERは、このコンピュータを動作対象としていません。 正しいバージョンをセットして「OK」ボタンを押してください。  (「OK」ボタンを押すと再起動します)	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。
マザーボード上のハードウェアに関する情報を取得できませんでした。 対象外の機種、またはマザーボードが故障している可能性があります。  (「OK」ボタンを押すと再起動します)	マザーボード交換時など、EXPRESSBUILDERが装置固有情報を見つけられない場合に表示されます。
マザーボード上のハードウェアに関する情報が不正です。 対象外の機種、またはマザーボードが故障している可能性があります。 (マザーボード交換直後にこのエラーが出たときは、「Maintenance Utility」を使ってハードウェアの情報を正しく設定してください)。	

## オートランで起動するメニューについて

### **【?】** オンラインドキュメントが読めない

- ☐ Adobe 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 Readerをインストールしておいてください。
- ☐ 使用しているOSは、Windows XP SP2ですか？
  - SP2にてオンラインドキュメントを表示しようとする、ブラウザ上に以下のような情報バーが表示されることがあります。  
「セキュリティ保護のため、コンピュータにアクセスできるアクティブコンテンツは表示されないよう、Internet Explorerで制限されています。オプションを表示するには、ここをクリックしてください...」  
この場合、以下の手順にてドキュメントを表示させてください。
    - (1) 情報バーをクリックする。  
ショートカットメニューが現れます。
    - (2) ショートカットメニューから、「ブロックされているコンテンツを許可」を選択する。  
「セキュリティの警告」ダイアログボックスが表示されます。
    - (3) ダイアログボックスにて「はい」を選択。

### **【?】** メニューが表示されない

- ☐ ご使用のOSは、Windows XP以降、またはWindows Server 2003以降ですか？
  - 本プログラムは、Windows XP以降またはWindows Server 2003以降のオペレーティングシステムにて動作させてください。
  - Windows 2000の場合は、あらかじめIE6.0をインストールしてください。
- ☐ <Shift>キーを押していませんか？
  - <Shift>キーを押しながらディスクをセットすると、オートラン機能がキャンセルされます。
- ☐ OSの状態は問題ありませんか？
  - レジストリ設定やディスク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、エクスプローラから「マイコンピュータ」を選択し、セットした光ディスクドライブのアイコンをダブルクリックしてください。

### **【?】** 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。

## システム診断・保守ツールについて

システム診断や保守ツールの実行中にエラーメッセージや警告メッセージが表示された場合は、速やかに保守サービス会社までエラーやメッセージの内容を連絡し、保守を依頼してください。

## ESMPROについて

**[?] 画面が文字化けしている**

- シリアル接続の管理クライアントから設定作業をする場合は、管理者としてログインした後、設定作業を開始する前に環境変数「LANG」を「ja\_JP.UTF-8」に変更してください。デフォルトのシェル環境の場合は以下のコマンドを実行することで変更できます。

```
#export LANG=ja_JP.UTF-8
```

**[?] ESMPROで思うように監視できない・動作しない**

- 本体に添付のDVDにあるオンラインドキュメントを参照してください。本体にインストールされているESMPRO/ServerAgentについては、添付の「バックアップDVD:/nec/doc/400/esmpro.sa/lnx\_esm\_users.pdf」を参照してください。ESMPRO/ServerManagerについては、「EXPRESSBUILDER」DVD内にあります。「EXPRESSBUILDER」DVDをWindowsマシンにセットすると自動的にメニューが表示されます。メニューからオンラインドキュメントを選択してください。

## システム情報の確認

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。詳しくはソフトウェア編を参照してください。


さらに詳しいチェックをする場合は、ESMPRO/ServerManager、ServerAgentを使用します。詳しくはハードウェア編の3章を参照してください。



# 移動と保管


本体を移動・保管するときは次の手順に従ってください。


 **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。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
- リチウムバッテリーを取り外さない
- 電源プラグを差し込んだまま取り扱わない

 **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。火傷やけがなどを負うおそれや物的損害を負うおそれがあります。詳しくは、iii ページ以降の説明をご覧ください。

- 中途半端に取り付けない
- 落下注意
- 装置を引き出した状態にしない
- カバーを外したまま取り付けない
- 指を挟まない
- 高温注意
- ラックが不安定な状態でデバイスをラックから引き出さない
- 複数台のデバイスをラックから引き出した状態にしない



- 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。
- ハードディスクドライブ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。
- ハードディスクドライブを内蔵している場合はハードディスクドライブ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。
- 再度、運用する際、内蔵機器や本体を正しく動作させるためにも室温を保てる場所に保管することをお勧めします。  
装置を保管する場合は、保管環境条件（温度：-10℃～55℃、湿度：20%～80%）を守って保管してください（ただし、結露しないこと）。

1. 本体にディスクをセットしている場合は取り出す。
2. クライアントマシンのWebブラウザからシステム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. 本体に接続している電源コード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. 本体をラックに搭載している場合は、ハードウェア編の2章を参照して本体をラックから取り出す。  
なるべく複数名で行うことをお勧めします。
6. 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。



輸送後や保管後、装置を再び運用する場合は、運用の前にシステム時計の確認・調整をしてください。

システム時計を調整しても時間の経過と共に著しい遅れや進みが生じる場合は、お買い求めの販売店、または保守サービス会社に保守を依頼してください。本装置および、内蔵型のオプション機器は、寒い場所から暖かい場所に急に持ち込むと結露が発生し、そのまま使用すると誤作動や故障の原因となります。装置の移動後や保管後、再び運用する場合は、使用環境に十分なじませてからお使いください。

# 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。

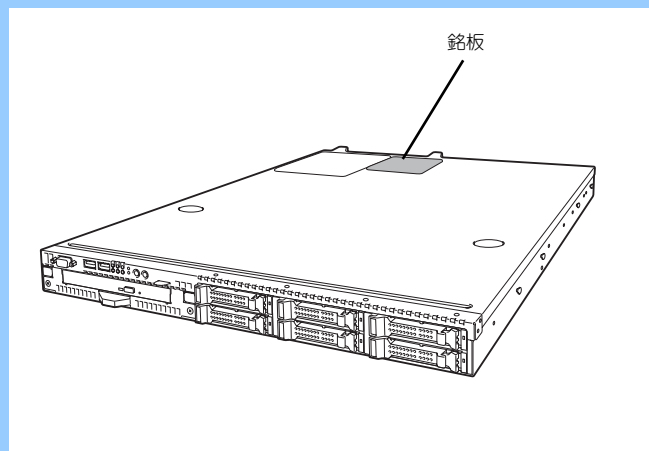
## 保証について

本装置には『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、最寄りの弊社または保守サービス会社に連絡してください。



- 弊社製以外（サードパーティ）の製品、または弊社が認定していない装置やインターフェースケーブルを使用したために起きた装置の故障については、その責任を負いかねますのでご了承ください。
- 本体に、製品の形式、SERIAL No.（号機番号）、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、保証期間内に故障した場合でも、保証を受けられないことがありますのでご確認ください。万一違う場合は、販売店にご連絡ください。



## 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（131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. 本装置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、最寄りの弊社または保守サービス会社にご連絡ください。その際にサーバのランプの表示やディスプレイ装置のアラーム表示もご確認ください。故障時のランプやディスプレイによるアラーム表示は修理の際の有用な情報となることがあります。保守サービス会社の連絡先については、付録B「保守サービス会社網一覧」をご覧ください。

なお、保証期間中の修理は必ず保証書を添えてお申し込みください。



この装置は日本国内仕様のため、弊社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、および弊社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。

弊社では、お客様に合わせてさまざまな契約保守サービスを用意しております。



- サービスを受けるため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は、月曜日～金曜日 午前9:00～午後5:00です。

「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。)

## 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。

### 基本サポートサービス

Express5800シリーズのExpress5800/InterSec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。

- 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（問い合わせをする回数によってソフトウェアサポートサービス（5）、または（20）をお求めください。）

以下の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。なお、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（本製品+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、シングルウィ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

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

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

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

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

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

〔NEC コーポレートサイト〕 <http://www.nec.co.jp/>

製品情報やサポート情報など、本製品に関する最新情報を掲載しています。

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

NECフィールドディング（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ます。

