

## 4

## NEC Express5800シリーズ

## 運用・保守編

装置の運用および保守について説明します。

**日常の保守 (202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ます。

**システム診断 (208ページ)**

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 (211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。

**保守ツール (241ページ)**

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 (244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ます。

**ユーザーサポート (245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

装置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]—[ワークステーション]

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。

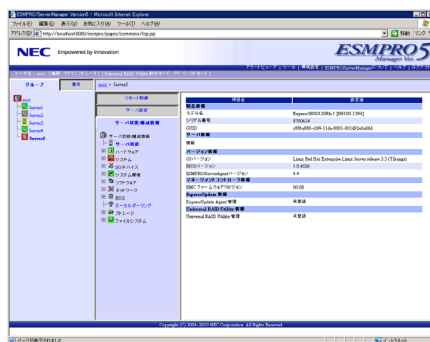


- 最新アップデートのダウンロードおよび適用作業は、お客様自身で実施ください。
- 最新アップデートの適用にあたっては、万一の場合に備えて、適用前にデータをバックアップしておくことをお勧めいたします。

## 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。

- ESMROでチェックする画面



[ESMPRO/ServerManager]




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ドライブ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。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


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。



 **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、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
- リチウム電池を取り外さない
- 電源プラグを差したまま取り扱わない
- 光ディスクドライブの内部をのぞかない

 **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。

- 高温注意

## 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. 乾いた布で本体側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。

## DVD-ROMのクリーニング

ディスクにほこりがついていたり、トレ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。

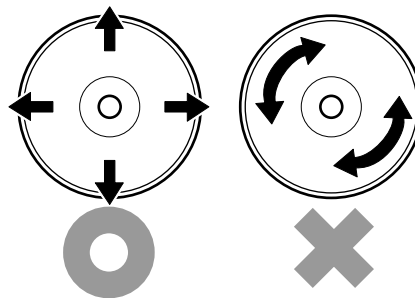


光ディスクドライブのレンズをクリーニングしないでください。レンズが傷ついて誤動作の原因となります。

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。



## DVD Super MULTIドライブのクリーニング

DVD Super MULTIドライブのレンズクリーニングについて説明します。



- レンズには直接触れないよう注意してください。
- 市販のレンズクリーナーや組込用 H/H DVD Super MULTIに添付されているレンズクリーナーは使用しないでください。

### クリーニング時期

クリーニングはデータの読み書きが正しくできず、レンズにほこりが付いているときに行ってください。

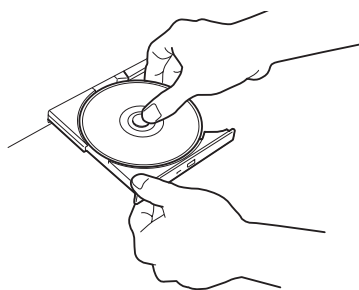
### クリーニング方法

クリーニング手順は次のとおりです。

1. 本装置の電源をON(POWER/SLEEPランプ点灯)にする。  
通常に稼動している状態でクリーニングをします。
2. DVD Super MULTIドライブのアクセスランプが点灯していないことを確認し、イジェクトボタンを押してトレイを引き出す。
3. トレーにディスクがセットされている場合は、下図のように片方の手でトレイを持ち、もう一方の手でトレイの中心にある駆動軸部分を押さえながらディスクの端を軽くつまみ上げるようにしてトレイから取り出す。



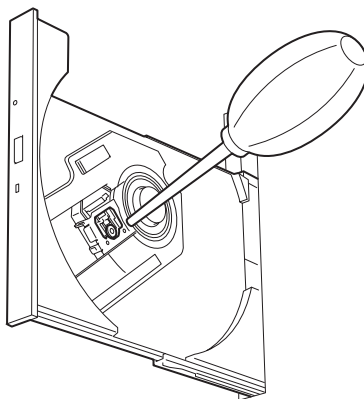
ディスクの信号面に手が触れないよう注意してください。



4. カメラ用のレンズブローアなどを使ってレンズに付着したほこりに向かって軽く風を吹きかけてほこりを取り除く。



- ブローアがレンズに触れないよう注意してください。
- 手や布などで直接レンズをクリーニングしないでください。



5. トレーを押して元に戻す。



レンズクリーニングしてもデータの読み書きに問題が生じる場合は、他の原因が考えられます。保守サービス会社に保守を依頼してください。

# システム診断

システム診断は装置に対して各種テストを行います。

「EXPRESSBUILDER」の「Tool menu」から「Test and diagnostics」を選択して診断してください。

## 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。

- 本体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ドライブのチェック



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



ハードディスクドライブのチェックでは、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（本体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）。

1. シャットダウン処理を行った後、本体の電源をOFFにし、電源コードをコンセントから抜く。
2. 本体に接続しているLANケーブルをすべて取り外す。
3. 電源コードをコンセントに接続し、本体の電源をONにする。
4. 「EXPRESSBUILDER」DVDを使ってシステムを起動する。
5. 「Tool menu」を選択する。



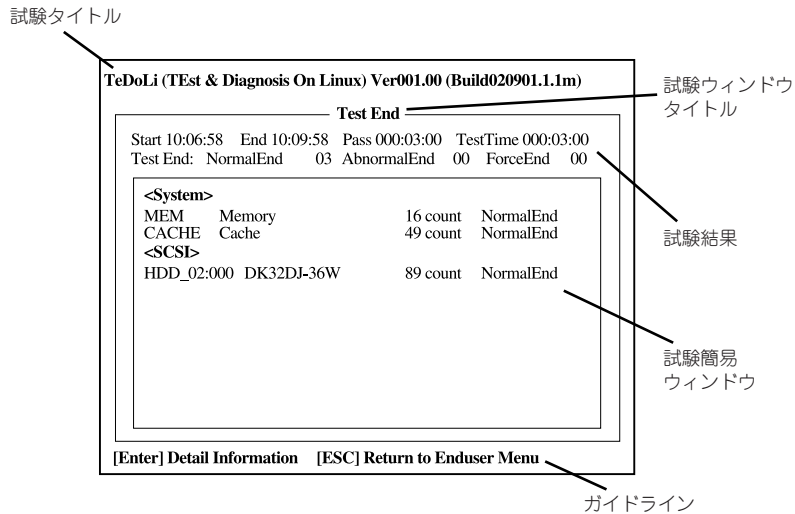
システムによっては、Language selectionメニューが表示される場合があります。Language selectionメニューが表示された場合は「Japanese」を選択します。



## 6. TOOL MENUの「Test and diagnostics」を選択する。

Test and diagnosticsの「End-User Mode」を選択して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。



### 試験タイトル

診断ツールの名称およびバージョン情報を表示します。

### 試験ウィンドウタイトル

診断状態を表示します。試験終了時にはTest Endと表示します。

### 試験結果

診断開始・終了・経過時間および終了時の状態を表示します。

### ガイドライン

ウィンドウを操作するキーの説明を表示します。

### 試験簡易ウィンドウ

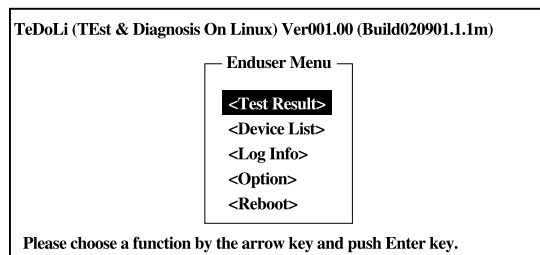
診断を実行した各試験の結果を表示します。カーソル行で<Enter>キーを押すと試験の詳細を表示します。

システム診断でエラーを検出した場合は試験簡易ウィンドウの該当する試験結果が赤く反転表示し、右側の結果に「Abnormal End」を表示します。

エラーを検出した試験にカーソルを移動し<Enter>キーを押し、試験詳細表示に出力されたエラーメッセージを記録してお買い求めの販売店、または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。

以下のエンドユーザーメニューを表示します。



#### <Test Result>

前述の診断終了時の画面を表示します。

#### <Device List>

接続されているデバイス一覧情報を表示します。

#### <Log Info>

試験ログを表示します。試験ログを保存することができます。

試験ログを保存する場合は、FAT フォーマット済みのリムーバブルメディアをセットし、<Save(F)>を選択してください。

#### <Option>

オプション機能が利用できます。

#### <Reboot>

システムを再起動します。

8. 上記エンドユーザーメニューで<Reboot>を選択する。

再起動し、システムがEXPRESSBUILDERから起動します。

9. EXPRESSBUILDERを終了し、光ディスクドライブからDVDを取り出す。

10. 本体の電源を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。

# 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れば、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。

ESMPRO/ServerManager



サーバ/ワークステーション  
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

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ピープ音でエラーが起きたことを通知します。

8002 は、リアルタイムクロックの時刻設定に誤りがあることを示す。

System Monitoring Check  
Entering Setup ...

ERROR

**8002** Check date and time settings

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ピ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。

エラーメッセージ		意 味	対処方法
8002	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。
8005	Previous boot incomplete - Default configuration used	前回のシステム起動時 POST が完了しなかった。	SETUP で設定し直してください。
8007	SETUP Menu Password cleared by Jumper.	ジャンパによって SETUP メニュー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。
8010	Graphics controller was not detected.	Graphics コントローラが検出されなかった。	保守サービス会社に連絡してください。
8800	DXE_NB_ERROR	Chip Set の初期化でエラーが検出された。	
8803	PEI_DXE_CORE_NOT_FOUND	Flash Ram の故障が検出された。	
8804	PEI_DXEIPL_NOT_FOUND		
8805	DXE_ARCH_PROTOCOL_NOT_AVAILABLE		
8806	PEI_RESET_NOT_AVAILABLE	システムの Reset が正常に行われなかった。	
8807	DXE_RESET_NOT_AVAILABLE		
8808	DXE_FLASH_UPDATE_FAILED	Flash Ram への書き込みが正常に行われなかった。	
8900	EFI_SOFTWARE_IA32_EXCEPTION   (UINT32)Exception	割り込み処理でエラーが検出された。	
9040	PEI_CPU_SELF_TEST_FAILED	CPU の初期化でエラーが検出された。	
AE01	DIMM1 has been disabled.	メモリエラーを検出した。DIMM1 が縮退している。	
AE02	DIMM2 has been disabled.	メモリエラーを検出した。DIMM2 が縮退している。	
AE81	DIMM1 with error is enabled.	DIMM1 を縮退したが全てのメモリが縮退中のため強制的に有効とした。	
AE82	DIMM2 with error is enabled.	DIMM2 を縮退したが全てのメモリが縮退中のため強制的に有効とした。	
B000	Expansion ROM not initialized	オプション ROM の展開ができなかった。	そのボードより Boot させない場合はそのボードのオプション ROM の展開を無効にしてください。

エラーメッセージ		意 味	対処方法
B030	PCI System Error on Bus/Device/Function	PCI SERR を検出した。	保守サービス会社に連絡してください。
B040	PCI Parity Error on Bus/Device/Function	PCI PERR を検出した。	
C000	CPU Fan Alarm occurred.	CPU Fan で回転異常が検出された。	
C001	Rear Fan Alarm occurred.	Rear Fan で回転異常が検出された。	
C010	The error occurred during temperature sensor reading	温度センサの読み出し中にエラーを検出した。	
C011	System Temperature out of the range.	温度異常を検出した。	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。
C020	The error occurred during voltage sensor reading.	電圧センサの読み出し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。
C021	System Voltage out of the range.	システムの電圧に異常を検出した。	

## POST中のエラービープ音/ステータスランプ表示

POST 処理の継続が不可能なエラーが発生した場合、その要因ごとに決められたパターンのビープ音を鳴らして、処理を停止します。

実際のビープ音の鳴り方については、例えばビープ音パターンが” 1-3-3-1” の場合は、” ピッ、、ピッピッピッ、、ピッピッピッ、、ピッ” のように鳴ります。

各エラー内容とビープ音パターン、ステータスランプの表示を以下に示します。

ビープコード	意 味	対処方法	被疑部	ステータスランプ
なし	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	"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。"	MEM	黄色点滅
1-1	グラフィックコントローラを検出できない。	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。	MB	緑色点灯
1	POST でエラー検出された。	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。	他	緑色点灯
3	BIOS の実行部分の読み込みができません。もしくは、BIOS の実行部分がありません。	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。	他	緑色点灯
4	BIOS の実行部分の初期化が行えません。	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。	他	緑色点灯
なし	リアルタイムクロックで異常が検出された。	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。	RTC	緑点滅

## Windowsのエラーメッセージ

Windows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（「メモリダンプ（デバッグ情報）の設定」（22ページを参照）。のちほど保守サービス会社の保守員からこのデータを提供していただくよう依頼される場合があります。MOやDATなどのメディアにファイルをコピーしての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。

## 管理アプリケーションからのエラーメッセージ

ESMPRO/ServerAgentを本装置へ、ESMPRO/ServerManagerを管理PCへインストールしておくと、何らかの障害が起きたときに管理PCや本体に接続しているディスプレイ装置から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で詳しく説明されています。



# 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、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/ACアダプタが本体の電源規格に合ったコンセント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/ACアダプタを使用してください。また、電源コード/ACアダプタ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に添付の説明書を参照してください。

また、BIOSセッ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: 「System Hardware」→ 「AC-LINK」>

- ☐ 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ランプ点灯）にしてください。

### **[?] 電源コードを接続したら自動的に電源がONになり、すぐにOFFになった**

- ☐ 装置の正常な動作です。
  - 本装置では、電源コードを接続後、AC電源を受電すると自動的にいったん電源がONになり、5～6秒後にOFFになります。これは装置の仕様で故障ではありません。

### **[?] 画面が出ない・ビープ音が鳴る**

- ☐ 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。105ページの「DIMM」を参照して、DIMMを確実に実装してください。
- ☐ ケーブルが確実に接続されていますか？
  - ケーブルの接続状態を確認してください。
- ☐ デュアルディスプレイ表示をしていますか？
  - デュアルディスプレイの設定を確認してください(86ページ)。

### 【?】 POSTのメモリカウントやBIOSセットアップメニュー、OSのシステム情報で表示されるメモリ容量が物理メモリと一致しない

- 構成によっては、実際に搭載している総物理メモリ容量より少なく表示される場合があります。故障ではありません。ただし、メモリを増設しても以前と情報が変わっていなかったり、普段の容量よりも少なくなっていたりした場合は、DIMMの故障が考えられます。
- \* OSがサポートする最大メモリ容量と利用可能なメモリ容量について
  - ー OSがサポートする最大メモリ容量は下記の使用OSの項を参照してください。
  - ー また、チップセットの仕様などにより、実際に使用できるメモリ容量は搭載メモリ容量よりも少なくなることがあります。下記の対応表を参照してください。

使用 OS	本体搭載メモリ容量と使用可能メモリ容量 (最大搭載メモリ容量: 8GB)	
<b>OS の最大サポートメモリ容量: 8GB</b> Microsoft Windows XP Professional 32bit	搭載メモリ容量: ～ 4GB 使用可能メモリ容量: ～約 3.42GB	搭載メモリ容量: 5GB ～ 8GB 使用可能メモリ容量: ～約 3.42GB
<b>OS の最大サポートメモリ容量: 8GB</b> Microsoft Windows 7 Professional 32bit	搭載メモリ容量: ～ 4GB 使用可能メモリ容量: ～約 3.42GB	搭載メモリ容量: 5GB ～ 8GB 使用可能メモリ容量: 約 3.42GB

- ー なお、SETUPを起動して「Main」メニューの「Total Memory」に表示されているメモリ容量が 実装されたメモリ容量になります。

### 【?】 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を搭載していますか？
  - 弊社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（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。デバイスに添付の説明書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？
  - シリアルポート、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。デバイスに添付の説明書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」→「USB Configuration」>  
 <確認するメニュー：「Advanced」→「Serial Port 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場合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？
  - 本体背面や前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。
- ☐ ドライバをインストールしていますか？
  - 使用しているOSに添付の説明書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に添付の説明書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。

**【?】 光ディスクドライブ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。
- ☐ 本装置で利用できる光ディスクドライブですか？
  - 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。

**【?】 光ディスク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。
  - 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。

**【?】 音楽CDを再生できない**

- ☐ デジタル再生の設定にしていますか？
  - 本装置に標準装備の光ディスクドライブではデジタル再生のみをサポートしています。詳しくは、「ハードウェア編」の「光ディスクドライブ」を参照してください。

**【?】 ハードディスクドライブにアクセスできない**

- ☐ 本体で利用できるハードディスクドライブですか？
  - 弊社が指定する機器を使用してください。
- ☐ ハードディスクドライブは正しく取り付けられていますか？
  - ハードディスクドライブ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、ハードディスクドライブを固定するネジは本装置に添付されているネジを使用してください。
- ☐ ハードディスクドライブの設定を間違えていませんか？
  - ハードディスクドライブの設定が必要です。詳しくはハードディスクドライブに添付の説明書を参照してください。

## Windowsについて

### **[?]** Windows 7 のインストールを行うと、以下のようなシステムイベントログが登録される場合がある

ソース： Microsoft-Windows-Time-Service  
種類： 警告  
イベントID： 134  
説明： " での DNS 解決エラーのため、NtpClient でタイムソースとして使う手動ピアを設定できませんでした。3473457 分後に再試行し、それ以降は 2 倍の間隔で再試行します。エラー：要求した名前は有効ですが、要求された種類のデータは見つかりませんでした。(0x80072AFC)

→ システム運用上、問題ありません。

### **[?]** Windows 7のインストール時、システムのアップデート時に以下のような警告がアプリケーションイベントログに記録される場合がある

ソース： Microsoft-Windows-WMI  
種類： 警告  
イベントID： 63  
説明： プロバイダー Ncs2 は LocalSystem アカウントを使うためにWindows Management Instrumentation 名前空間 Root¥IntelNCS2に登録されました。このアカウントには特権があり、プロバイダーがユーザー要求を正しく偽装しない場合はセキュリティ違反が起こる可能性があります。

→ システム運用上、問題ありません。

### **[?]** Windows 7 のインストールを行うと、以下のようなアプリケーションイベントログが登録される場合がある

ソース： Microsoft-Windows-Search  
種類： 警告  
イベントID： 1008  
説明： Windows Search サービスが開始し、古い検索インデックスを削除しようとしています。{理由：インデックスの完全リセット}

→ システム運用上、問題ありません。

ソース： Microsoft-Windows-User Profiles Service  
種類： 警告  
イベントID： 1530  
説明： レジストリファイルは他のアプリケーションまたはサービスで使用されています。ファイルはすぐにアンロードされます。レジストリファイルを保持しているアプリケーションまたはサービスはこれ以降正しく機能しない可能性があります。

→ システム運用上、問題ありません。

ソース： VSS  
種類： 警告  
イベントID： 8194  
説明： ボリュームシャドウ コピーサービスエラー： IVssWriterCallback インターフェイスを照会中に予期しないエラーが発生しました。  
hr = 0x80070005, アクセスが拒否されました。

→ システム運用上、問題ありません。

ソース： Microsoft-Windows-Security-SPP  
 種類： 警告  
 イベントID： 1015  
 説明： HRESULT の詳細情報。  
 返された hr = 0xC004F022、元の hr = 0x80049E00

- ライセンス認証完了後に登録されていない場合は、システム運用上問題ありません。

ソース： Microsoft-Windows-Search  
 種類： 警告  
 イベントID： 3036  
 説明： コンテンツ ソース  
 <csc://{S-1-5-21-427618356-40787673-2158905816-1000}/> に  
 アクセスできません。

- 一時的に記録されるのみであれば、特にシステムへの影響はないため無視していただいて問題ありません。

### **【?】 Windows 7でシステム起動時に以下のような警告がシステムイベントログに記録される場合がある**

ソース： e1kexpress  
 種類： 警告  
 イベントID： 27  
 説明： Intel(R) 82577LM Gigabit Network Connectionリンクが切断されました。

### **【?】 Windows XPでシステム起動時に以下のような警告がシステムイベントログに記録される場合がある**

ソース： e1kexpress  
 種類： 警告  
 イベントID： 27  
 説明： イベントID (27) ( ソース e1kexpress 内) に関する説明が見つかりませんでした。リモートコンピュータからメッセージを表示するために必要なレジストリ情報またはメッセージ DLL ファイルがローカルコンピュータにない可能性があります。この説明を取得するために /AUXSOURCE=フラグを使用することがあります。可能性があります。詳細については、ヘルプとサポートを参照してください。次の情報はイベントの一部です: , Intel(R) 82577LM Gigabit Network Connection.

### **【?】 Windows 7 環境で「システムのアップデート」を実行すると、シャットダウン時に以下のメッセージが一瞬表示されることがある**

1 個のプログラムが閉じられていません：  
 (待機中) Task Host Window

- システムの運用上問題ありません。  
 詳細については次のMicrosoft 社のWeb サイトを参照してください。  
<http://support.microsoft.com/kb/975777/ja-jp>

### **[?] Windows 7 のシステムシャットダウン時、次のような内容のエラーがシステムイベントログに記録される場合がある**

ソース： Service Control Manager  
 種類： エラー  
 イベントID： 7023  
 説明： <サービス名>は、次のエラーで終了しました：  
 <エラーコード>

- 次回起動時に<サービス名>に記載されているサービスが開始されていればシステム運用上問題ありません。

[サービス開始確認方法]

1. [スタート] → [コンピュータ] を右クリック → [管理] を選択し [コンピュータの管理] を起動する。
2. 起動した [コンピュータの管理] 画面の [サービスとアプリケーション] → [サービス] を選択する。
3. 本イベントログに登録されたサービス名の [状態] が [開始] となっていることを確認する。

### **[?] Windows XPでUSB接続機器が使用できない**

- ☐ システムのアップデート前に「Windows XP ホットフィックス (KB921411)」の適用を行いましたか？

USBルートハブに「！」マークが表示されるか確認してください。

<確認方法>

デバイスマネージャーは、スタートメニューから [マイコンピュータ] を右クリックし、[管理] を選択して [コンピュータの管理] を起動します。左側のウィンドウの中から、[デバイスマネージャー] を選択してください。

- USBルートハブに「！」マークが表示されている場合は、「Windows XP Professional インストールサブリメントガイド」の「回復手順」を参照し適用してください。

### **[?] Windows XPで「システムのアップデート」を適用すると、再起動後に“pci.sysが存在しません..”という旨のメッセージが表示されシステムを起動できない**

- ☐ 「システムのアップデート」でChipSetドライバを適用中にUSBデバイス関係のドライバが削除される場合があります。

次の手順にしたがって作業を進めてください。

- (1) 回復コンソールを起動する。
- (2) 「<システムドライブ>%system32%dllcache%pci.sys」を「<システムドライブ>%system32%drivers」下にコピーする。
- (3) 回復コンソールを終了し、OSを再起動する。
- (4) 「Windows XP Professional インストールサブリメントガイド」の「回復手順」を参照し「Windows XP ホットフィックス (KB 921411)」および「システムのアップデート」を適用する。

**【?】 Windows XPのシステム起動時に、通信ができない状態で次のイベントログが載る場合がある**

ソース： e1kexpress  
種類： 情報  
イベントID： 32  
説明： Intel(R) 82577LM Gigabit Network Connection リンクが確立されました： 1000Mbps

→ システム起動時に記録される場合、システム動作上問題ありません。

**【?】 Windows XP でIntel(R) PROSetのインストール時に以下のような警告がアプリケーションイベントログに記録される場合がある**

ソース： WinMgmt  
種類： 警告  
イベントID： 5603  
説明： プロバイダNcs2はWMI名前空間Root¥IntelNCS2に登録されましたが、HostingModelプロパティが指定されませんでした。このプロバイダはLocalSystemアカウントで実行されます。このアカウントには特権があり、プロバイダがユーザー要求を正しく偽装しない場合はセキュリティ違反が起こる可能性があります。プロバイダのセキュリティの動作を確認し、プロバイダ登録のHostingModel プロパティを、必要な機能が実行可能な最小限の権限を持つアカウントに更新してください。

→ システム運用上、問題ありません。

**【?】 Windows XP 環境で、.NET Framework3.5を適用後、次のイベントログが登録される場合がある**

ソース： WinMgmt  
種類： 警告  
イベントID： 35  
説明： 次の無効なデータが返されたため、WMI ADAPはASP.NETパフォーマンススライブラリを読み込むことができませんでした: 0x0。

ソース： WinMgmt  
種類： 警告  
イベントID： 35  
説明： 次の無効なデータが返されたため、WMI ADAPはASP.NET\_2.0.50727パフォーマンススライブラリを読み込むことができませんでした: 0x0。

ソース： WinMgmt  
種類： 警告  
イベントID： 40  
説明： エラー 0x80041001が返されたため、WMI ADAPはパフォーマンスライブラリASP.NETのオブジェクトWin32\_PerfRawData\_AspNet\_ASPNETApplications を作成しませんでした。

ソース： WinMgmt  
種類： 警告  
イベントID： 40



説明： エラー 0x80041001が返されたため、WMI ADAPはパフォーマンススライブラリASP.NET\_2.0.50727のオブジェクトWin32\_PerfRawData\_ASPNET\_2050727\_ASPNETAppsv2050727を作成できませんでした。

- 上記を解決するには、インターネットに接続し、モジュールのアップデートを推奨します。インターネットに接続されない場合、Microsoft カスタマーサポートセンターに、修正プログラムの入手を問い合わせてください。詳細については次のMicrosoft 社のWeb サイトを参照してください。  
<http://support.microsoft.com/kb/951683/ja>

### **[?] Windows XPのインストールを行うと、以下のようなアプリケーションイベントログが登録される場合がある**

ソース： WinMgmt  
 種類： 警告  
 イベントID： 5603  
 説明： プロバイダ Ncs2 は WMI 名前空間 Root¥IntelNCS2に登録されましたが、HostingModelプロパティが指定されませんでした。このプロバイダは LocalSystemアカウントで実行されます。このアカウントには特権があり、プロバイダがユーザー要求を正しく偽装しない場合はセキュリティ違反が起こる可能性があります。プロバイダのセキュリティの動作を確認し、プロバイダ登録の HostingModelプロパティを、必要な機能が実行可能な最小限の権限を持つアカウントに更新してください。

### **[?] Driver再セットアップ時、イベントビューアに下記内容の警告がイベントログに登録される場合がある**

イベントID： 1  
 説明： LMS Service lost connection to Intel(R) MEI driver  
 → システム運用上、問題ありません。

### **[?] OSを起動できない**

- ☐ Flash FDD またはリムーバブルディスクにフロッピーディスクをセットしていませんか？  
 → Flash FDD または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の修復プロセスを使って修復を試してください（240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。20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。

**【?】 ネットワーク上で認識されない**

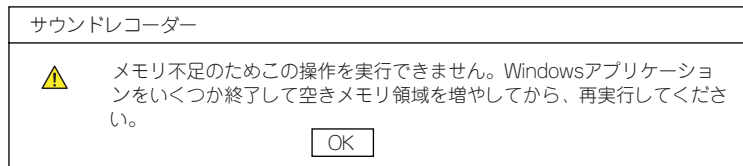
- ☐ ケーブルを接続していますか？
  - 本体背面にあるネットワークポートに確実に接続してください。また、使用するケーブルがネットワークインタフェースの規格に準拠したものであることを確認してください。
- ☐ BIOSの設定を間違えていませんか？
  - 本体のBIOSセットアップユーティリティで内蔵のLANコントローラを無効にすることができます。BIOSセットアップユーティリティで設定を確認してください。  
＜確認するメニュー：「Advanced」→「PCI Configuration」→  
「LAN1 Controller」＞  
＜確認するメニュー：「Advanced」→「PCI Configuration」→  
「LAN2 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ハブ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（20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」ように設定しても、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、[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。

**[?] 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ります**

☐ 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。

**[?] システム時刻がずれる**

- NTP (Network Time Protocol) サーバなど時刻を調整するサーバを利用しない場合、実時刻に対してシステム時刻がずれることがあります。  
この場合は、NTP サーバを利用するか、Windows Time サービスを無効に設定してください。

**[?] ビープ音が鳴らない。**

- Windows XP にてビープ音がミュートになっている可能性があります。以下の項目のミュートにチェックが入っていないか御確認ください。  
[コントロールパネル] → [サウンドとオーディオデバイス] → [音量タブの詳細設定] → [PC スピーカー]

**[?] ジャンボパケットを設定すると、通信性能が低下する場合があります**

- 接続構成により、通信性能が低下する場合があります。  
ジャンボパケットをオフにしてください。

**[?] 運用中に、システムイベントログに次のような内容のエラー、および警告が記録される**

ソース： IANSMiniport  
種類： 警告  
イベントID： 11  
分類： なし  
説明： 次のアダプタリンクは接続されていません。 : Intel(R)PRO/1000 ~

ソース： IANSMiniport  
種類： 警告  
イベントID： 13  
分類： なし  
説明： Intel(R)PRO/1000 ~ がチームで無効化されました。

ソース： IANSMiniport  
種類： 警告  
イベントID： 16  
分類： なし  
説明： チーム #0: 最後のアダプタはリンクを失いました。ネットワークの接続が失われました。

ソース： IANSMiniport  
種類： 警告  
イベントID： 22  
分類： なし

説明： プライマリアダプタは次のプローブを検出できませんでした。  
Intel(R)PRO/1000～ 原因: チームが分割されている可能性があります。

- Teaming の設定をした場合、システム起動時に上記のイベントログが記録されますが、LAN ドライバの動作上問題ありません。

### **【?】 Windows XP にて “インテルグラフィック／メディアコントロールパネル” が使用できない**

- 「EXPRESSBUILDER」DVDに格納している.NET Framework3.0を以下の手順でインストールしてください。「EXPRESSBUILDER」DVDをShiftキーを押しながらセット。エクスプローラにて、  
ドライブ:¥012¥win¥winnt¥xp¥dnetfwk35¥dotnetfx35.exeをダブルクリックしメッセージに従ってインストールする。なお、お客様の環境に応じ、最新の.NET Frameworkが必要な場合は、Microsoftダウンロードセンターより、最新バージョンをインストールしてください。

## メディア (CD/DVD) について

### **【?】 メディアが認識されない**

- ☐ SATAケーブルが正しく接続されていますか？
  - SATA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。
- ☐ 電源が入っていますか？
  - 本体の電源を入れた時、光ディスクドライブのアクセスランプ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。

### **【?】 動作しない**

- ☐ 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。
- ☐ SATAケーブルが正しく接続されていますか？
  - SATA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。

### **【?】 書き込みができない**

- ☐ 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ないですか？
  - 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。
- ☐ ハードディスクドライブ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ドライブの使用量は異なりますが、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。

- ☐ 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。
- ☐ SATAケーブルが正しく接続されていますか？
  - SATA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。

### **【?】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。
- ☐ ハードディスクドライブ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ドライブ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。

### **【?】書き込み可能なメディア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。
  - 書き込み可能なメディア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いませんか？
  - 「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はありませんか？
  - 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。

**【?】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？
  - 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。
- ☐ 他社の光ディスクドライブで記録したメディアを使用していないですか？
  - 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、セッションクローズされたメディアを使用していないですか？
  - 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。
- ☐ メディアの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を貼っていませんか？
  - 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。

**【?】リードエラー（読み出しエラー）が発生する**

- ☐ 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。
- ☐ メディアの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。

**【?】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？
  - ハードウェア編の「ディスクが取り出せない場合の手順」（84ページ）を参照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、光ディスクドライブ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。

**【?】ディスクの読み書きが正しくできない**

- ☐ レンズにほこりが付着していませんか？
  - カメラ用のレンズブローなどを使ってレンズに付着しているほこりに軽く風を吹きかけてレンズをクリーニングしてください。

# EXPRESSBUILDERについて

**[?] EXPRESSBUILDERからのシステム起動中に、次のメッセージが表示された**

CDR 103: CDROM not High Sierra or ISO-9660 format 読み取り中 ドライブQ中止(A), 再試行(R), 失敗(F)?

- SCSIコントローラに周辺機器(内蔵/外付け)が接続されている場合は、全て取り外して、EXPRESSBUILDERを起動してください(作業終了後もとに戻してください)。それでも、不具合が発生する場合は、保守サービス会社に連絡してください。

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起動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)。	



## シームレスセットアップについて

### 【?】ドメインに参加するように設定したのに、ワークグループでインストールされている

- LANケーブルが接続されていなかった場合、ドメイン参加設定ではなく、ワークグループ設定でインストールされます。OS起動後に、ドメイン参加を行ってください。

### 【?】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ンを起動しようとして中断した

- 「既存の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化してください。

### 【?】イベントビューアに下記内容のEventSystemの警告が登録される

説明： COM+イベントシステムは、サブスクリプション (.....) 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。

- 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。

### 【?】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。

### 【?】シームレスセットアップ中、外付けハードディスクの中身が消去された

- ☐ OSをインストールするハードディスクドライブ以外のハードディスクドライブを接続していませんか？
- OSをインストールするハードディスクドライブ以外のハードディスクドライブを取り外し、シームレスセットアップを行ってください。

**【?】 指定したサイズより小さい値でパーティションが作成された**

- シームレスセットアップを行った場合、指定した値より8MB程度小さいサイズでパーティションが作成される場合があります。運用上、問題はありません。

**【?】 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ではセットアップの最後の再起動で再度、<Enter>キーの入力を要求されることがあります。

**【?】 【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。

## ExpressPicnicについて

**【?】 ExpressPicnicが起動できない**

- ExpressPicnicは、「Microsoft® HTML Application host」の関連付けを行ってください。
  - (1) Windowsのスタートメニューから「ファイル名を指定して実行」を選択する。
  - (2) 「%windir%\system32\mshta.exe /register」と入力する。

## 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」を選択する。

### **[?] 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DVD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。

**[?] "Can not open the Autorun menu."というエラーが表示される**

- ご使用の環境は正しいですか？
  - 本プログラムは、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。

## ESMPROについて

**ESMPRO/ServerAgent (Windows版) について**

- 添付の「EXPRESSBUILDER」DVD内のオンラインドキュメント「ESMPRO/ServerAgent (Windows版) インストレーションガイド」でトラブルの回避方法やその他の補足説明が記載されています。参照してください。

**ESMPRO/ServerManagerについて**

- 添付の「EXPRESSBUILDER」DVD内のオンラインドキュメント「ESMPRO/ServerManagerインストレーションガイド」でトラブルの回避方法やその他の補足説明が記載されています。参照してください。

## RAIDシステム、RAIDコントローラについて

RAIDシステムを構成している本体装置がうまく動作しないときや、管理ユーティリティが正しく機能しないときは次の点について確認してください。

**[?] Universal RAID Utilityの物理デバイスの情報が一部正しく表示されない**

- LSI Embedded MegaRAID™をご使用の場合、Universal RAID Utilityの物理デバイスの情報が一部正しく表示されない場合があります。

## LANについて

**[?] LANの送信性能が出ない**

- Windows 7において、LANの送信性能が出ない場合、下記手順に従って、LSOをオフにすることにより送信性能が出る場合があります。  
デバイスマネージャ→ネットワークアダプタ→Inter(R) PRO/1000 PT sever Adapterをダブルクリック→詳細設定→大量送信オフロード(LSO)v2(IPv4またはIPv6)→オフに設定

## 障害情報の採取

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



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

## イベントログの採取

装置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。

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。

1. 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。

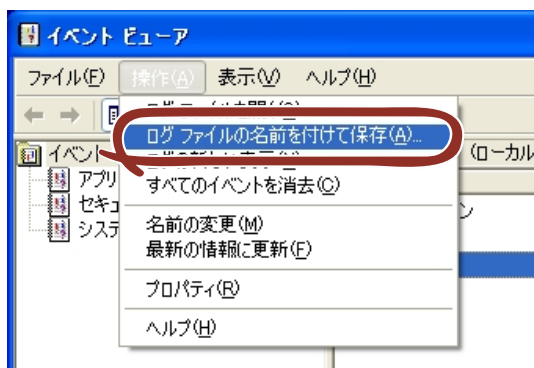
2. 【コントロールパネル】ウィンドウから【パフォーマンスとメンテナンス】→【管理ツール】→【イベントビューア】の順に選択する。

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【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。



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。

## 構成情報の採取

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



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

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。

1. 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。
3. 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。

## ユーザーモードプロセスダンプ（ワトソン博士の診断情報）の採取

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。詳しくは「導入編」の「ユーザーモードプロセスダンプの取得方法」（33ページ）を参照してください。

## メモリダンプの採取

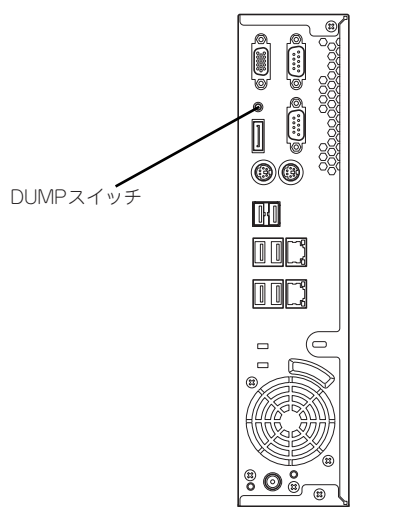
障害が起きたときのメモリの内容をダンプし、採取します。ダンプをDATに保存した場合は、ラベルにどのアプリケーションを使用して保存したかを示すアプリケーション名（「Windows バックアップツール」や「ARCServe」など）を記載しておいてください。診断情報の保存先は任意で設定できます。詳しくは22ページの「メモリダンプ（デバッグ情報）の設定」を参照してください。



- 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、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（16ページ以降の説明）」、「システムのアップデート（20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。
- ハードディスクドライブ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 7の場合

何らかの原因でシステムを起動できなくなった場合は、システム回復オプションを使用してシステムの修復を行うことができます。ただし、この方法は詳しい知識のあるユーザーや管理者のもと実施してください。

詳細については、オンラインヘルプを参照してください。

### Windows XPの場合

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」を使用して修復を行います。この方法は詳しい知識のあるユーザーや管理者のもとで実施してください。詳細については、オンラインヘルプを参照してください。



# 保守ツール

保守ツールは、本製品の予防保守を行うためのツールです。

本書内の説明、および各種ツールのメッセージにおいてフロッピーディスクに関する記述がありますが、本製品はフロッピーディスクドライブを内蔵していません。  
オプションのFlash FDを使用するか、USB FDDをお持ちの方はUSB FDDを使用してください。

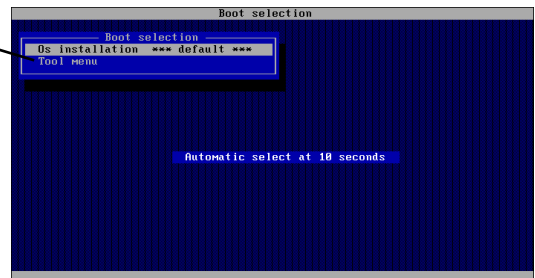
## 保守ツールの起動方法

次の手順に従って保守ツールを起動します。

1. 周辺機器、Expressサーバの順に電源をONにする。
2. Expressサーバの光ディスクドライブへ「EXPRESSBUILDER」のDVD媒体をセットする。
3. DVDをセットしたら、リセットする（<Ctrl> + <Alt> + <Delete>キーを押す）か、電源をOFF/ONしてExpressサーバを再起動する。

DVDから以下のようなEXPRESSBUILDER Boot selectionメニューが起動します。

Tool menu:  
保守ツールを使用する場合に選択します。



メニューの初期選択は「Os installation」となっています。  
Boot selectionメニュー表示後、10秒間操作が行われない場合は、「Os installation」が自動で起動します。

4. 「Tool menu」を選択する。

本項目を選択すると、以下に示すツールメニューを表示します。



5. 各ツールを選択し、起動する。

## 保守ツールの機能

保守ツールでは以下の機能を実行できます。

- Maintenance Utility

Maintenance Utilityではオフライン保守ユーティリティを起動します。



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中にヘルプ（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では以下の機能を実行できます。

- ー システム情報の管理

お客様の装置固有情報や設定のバックアップ（退避）をします。バックアップを行うことで、ボードの修理や交換の際に装置固有情報や設定を復旧できます。



システム情報のバックアップ方法については、37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には行わないでください。

- BIOS/FW Updating

弊社Webサイトの以下ページで配布される各種BIOS/FW（ファームウェア）のアップデートを使用して、本装置のBIOS/FWをアップデートすることができます。

『ワークステーション サポート情報』

<http://support.express.nec.co.jp/workstation/>

各種BIOS/FWのアップデートを行う手順は、配布される「各種BIOS/FWのアップデートモジュール」に含まれる「README.TXT」に記載されています。記載内容に従ってアップデートを行ってください。「README.TXT」はWindowsのメモ帳などで読むことができます。



BIOS/FWのアップデートプログラムの動作中は本体の電源をOFFにしないでください。アップデート作業が途中で中断されるとシステムが起動できなくなります。

- ROM-DOS Startup FD

ROM-DOSシステムの起動用サポートディスクを作成します。

- Test and diagnostics

Test and diagnostics（システム診断）では本体上で各種テストを実行し、本体の機能および本体と拡張ボードなどとの接続を検査します。システム診断を実行すると、本体に応じてシステムチェック用プログラムが起動します。208ページを参照してシステムチェック用プログラムを操作してください。

# 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。

## ⚠ 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。

- 指定以外の場所に設置・保管しない
- 電源プラグを接続したままインターフェースケーブルの取り付けや取り外しをしない
- 指定以外のインターフェースケーブルを使用しない

## 🔑 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. CD-ROMをセットしている場合は取り出す。
2. 本体の電源を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。

## 🔑 重要

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。

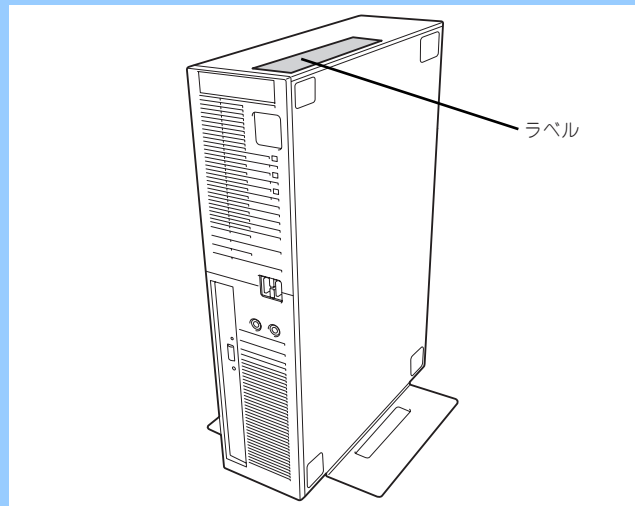
## 保証について

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。

保証書に記載されている保証を受けるためには、ユーザ登録が必要です。ClubExpress サイト (<http://club.express.nec.co.jp>) よりユーザ登録を行ってください。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。



- 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。
- 本装置に、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ラベルが貼ってあります。販売店にお問い合わせの際にこの内容をお伝えください。またラベル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（211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。
4. 市販のウィルス検出プログラムなどで装置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。その際に装置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、付録の「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
- ☐ 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  
(237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。)
- ☐ 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

保守サービスは弊社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。サービスの詳細については、「ワークステーション サポート情報 (<http://support.express.nec.co.jp/workstation/>)」をご覧ください。



- 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。

## 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/エクスプレス通報サービス（HTTPS）」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.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://club.express.nec.co.jp/>

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

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

NECフィールディング（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。