



# 6 故障かな?と 思ったときは

---

OSを動作させるために必要なファイルが破損した場合の対処方法を始め、本装置に障害が発生した際の対処方法について説明しています。

# トラブルシューティング

装置に障害が発生した際の対処方法について説明します。

## EXPRESSBUILDERについて

EXPRESSBUILDERからExpress5800/ftサーバを起動できない場合は、次の点について確認してください。

- POSTの実行中に「EXPRESSBUILDER」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？  
→ Express5800/ftサーバの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」を選択後に表示される確認画面で「Yes」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)。	

# Windowsのセットアップについて

## ? Windows Server 2008 R2を正しくインストールできない

- インストール時の注意事項を確認していますか？
  - 「Step B-1 OSを再インストールするときのセットアップ手順の開始」(4-10ページ)および「Step B-2 OSを再インストールするときのセットアップ手順の前準備」(4-12ページ)を参照してください。

## ? Windows Server 2008 R2 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

イベントID : 134  
ソース : Microsoft-Windows-Time-Service  
種類 : 警告  
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。

→ システム運用上問題ありません。

## ? Windows Server 2008 R2 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

イベントID : 63  
ソース : WMI  
種類 : 警告  
説明 : プロバイダNcs2 はLocalSystem アカウントを使うためにWindowsManagement 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 Server 2008 R2 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

イベントID : 1534  
ソース : Microsoft-Windows-User Profiles Service  
種類 : 警告  
説明 : コンポーネント{56EA1054-1959-467f-BE3B-A2A787C4B6EA}のイベントCreate のプロファイル通知は失敗しました。

→ システム運用上問題ありません。

イベントID : 1015  
ソース : Microsoft-Windows-Security-SPP  
種類 : 警告  
説明 : HRESULT の詳細情報。

返されたhr = 0xC004F022、元のhr = 0x80049E00

→ ライセンス認証後に登録されていなければ、システム運用上問題ありません。



**Windows Server 2008 R2 の運用中、書き込み禁止ボリュームを有するサーバへシャドウコピーインポートを行った場合、次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**

イベントID : 8193  
 ソース : VSS  
 種類 : エラー  
 説明 : ボリュームシャドウコピーサービスエラー: ルーチン  
 IOCTL\_DISK\_GET\_DRIVE\_LAYOUT\_EX(\\?\mpio#disk&  
 ven\_nec&prod\_istorage\_1000&rev\_1000#1&7f6ac24&  
 0&303030303030303031303030303032383030304636#  
 { GUID })-BuildLunInfoForDrive の呼び出し中に予期しない  
 エラーが発生しました。  
 hr = 0x80070013, このメディアは書き込み禁止になっています。

イベントID : 12289  
 ソース : VSS  
 種類 : 予期しないエラー  
 説明 : DeviceIoControl(\\?\storage#volume#\_??\_mpio#disk&  
 ven\_nec&prod\_istorage\_1000&rev\_1000#1&7f6ac24&  
 0&303030303030303031303030303032383030304636#  
 {GUID}#00000000000007e00#{ GUID }-00000000000002  
 B8,x00560000,0000000000000000,0,00000000004866D0,  
 4096,[0]) です。  
 hr = 0x80070013, このメディアは書き込み禁止になっています。

→ 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/2003016/ja>



**Windows Server 2008 R2 の運用中、フロッピードライブを有するサーバへシャドウコピーインポートを行った場合、次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**

イベントID : 12289  
 ソース : VSS  
 種類 : エラー  
 説明 : ボリュームシャドウコピーサービスエラー:予期しないエラー  
 DeviceIoControl(\\?\fdc#generic\_floppy\_drive  
 #6&6a032c4&0&0#{ GUID }-00000000000002B0,  
 0x00560000,0000000000000000,0,00000000001EC0E  
 0,4096,[0]) です。  
 hr = 0x80070001, ファンクションが間違っています。

→ 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/2003968/ja>

- ❓ **Windows Server 2008 R2 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。**

[表示メッセージ]

-----

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はありません。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>

- ❓ **セットアップの途中で再起動してしまう**

- Step A-2またはStep B-3の「起動監視機能の設定を無効にする」を参照し、本装置の起動監視機能の設定を正しいパラメータに設定してください。

- ❓ **ft Server Control Software UPDATE 媒体が無い**

- ft Server Control Software UPDATE 媒体は、ft Server Control Softwareを最新にアップデートするものであり、装置に添付されていない場合もあります（装置出荷時点で「EXPRESSBUILDER」DVDに含まれるソフトウェアが最新の場合には添付されません）。

なお、PP・サポートサービスをご購入のお客様は、最新のft Server Control Softwareのリリース状況を確認し、最新バージョンのft Server Control Softwareアップデートモジュールを利用してください。

- ❓ **セットアップ中、オペレーティングシステムの選択画面にて「Previous Operating System C:」を選択した**

- DOSプロンプトまたは黒い画面が表示されて処理が停止します。  
この場合、<Ctrl> + <Alt> + <Delete>キーを押すか、電源をOFF/ONしてシステムを再起動してください。再起動後、インストールが続行されます。

- ❓ **セットアップ後、Windows上の操作はできるが各モジュールまたはPCIボードが二重化されない(CPU/IOモジュールステータスランプ2が緑色に点灯しない)**

- セットアップ中、実行中のプログラムのウィンドウを閉じるなどしてインストールを中断させませんでしたか？

- セットアップで実行中のプログラムのウィンドウを閉じるなどして終了させた場合はインストールが中断されます。

インストールが中断された場合、Windows上の操作は可能となりますが各モジュールまたはPCIボードが正しく二重化されません。この場合、初めから「Step B-1 OSを再インストールするときのセットアップ手順の開始」(4-10ページ)を実施する必要があります。

### ? ディスクアクセスランプがアンバー色に点灯する

□ ディスクの二重化設定を行いましたか？

→ ディスクの二重化設定を行っていない場合、ディスクアクセスランプはアンバー色に点灯します(ランプの表示状態の詳細については、別冊ユーザズガイドの「ランプ」を参照してください)。

「Step C-5 ディスクの二重化を設定する」(4-47ページ)を参照し、ディスクの二重化を行ってください。

### ? 「メモリダンプ(デバッグ情報)でデバッグ情報の書き込みに[完全メモリダンプ]を指定することができない

→ 搭載メモリサイズが2GBを超える場合は[完全メモリダンプ]を指定することはできません(メニューに表示されません)。その場合は「カーネルメモリダンプ」を指定してください。

### ? ページングファイルの推奨値がわからない

→ 「Step B-1 OSを再インストールするときのセットアップ手順の開始」の「作成するパーティションサイズについて」(4-11ページ)を参照してください。

### ? Telnetサービスがインストールされていない

→ コンピュータ名を14文字以下にして、<Telnetサービスのインストール手順>に従ってTelnetサービスをインストールしてください。

<Telnetサービスのインストール手順>

1. スタートメニューから[ファイル名を指定して実行]をクリックする。
2. [名前]ボックスに「tlntsvr /service」と入力し、[OK]をクリックする。
3. スタートメニューから[コントロールパネル]-[管理ツール]-[サービス]を開き、サービスの一覧にTelnetサービスが登録されていることを確認する。

\* Telnetサービスのインストール後は、コンピュータ名を15文字以上に設定しても問題ありません。

# シームレスセットアップについて

## **?** シームレスセットアップ中、外付けハードディスクドライブ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。

## **?** ネットワークアダプタの詳細設定ができない

- Express5800/ftサーバのセットアップでは、ネットワークアダプタの詳細設定は行えません。Windowsの起動後、コントロールパネルから設定してください。

## **?** プロダクトキーを入力するタイミングがない

- Windows Server 2008 R2の場合
  - バックアップDVD-ROMを使用してインストールする場合、プロダクトキーの入力は必要ありません。バックアップDVD-ROM以外のOS DVD-ROMを使用している場合は、プロダクトキーの入力画面が“OSインストール後に表示される[マイクロソフトソフトウェアライセンス条項]前”に表示されますのでメッセージに従ってプロダクトキーを入力してください。

## **?** Windows Server 2008 R2のシームレスセットアップでIISをインストールした場合、以下の機能がインストールされている

- Windows プロセスアクティブ化サービス
  - － プロセスモデル
  - － 構成API
- リモートサーバ管理ツール
  - － 役割管理ツール
  - － Webサーバ(IIS)ツール
  - － IISの基本機能をインストールする場合は、上記の機能をインストールする必要があるため、有効になります。

# ESMPROについて



## セットアップメインメニューで選択できないメニューがある

→ OSの種類に合わせて、選択できるメニューが変わります(インストールできないものは、グレー表示になります)。



## ESMPRO/ServerAgentのセットアップを途中で中止したい

→ セットアップの実行中に[キャンセル]をクリックすると、インストールを中止するかどうかをたずねるメッセージが表示されます。メッセージボックスで[中止]をクリックするとインストールを中止できます(メインメニューは表示されたままです)。ただし、途中までセットアップされたファイルの削除は行われません。



## ESMPRO/ServerAgentのアンインストールができない

→ システム起動直後にESMPRO/ServerAgentのアンインストールを行うと、[サービスの削除中...]のダイアログボックスを表示した状態でセットアッププログラムが止まってしまうことがあります。いったん「アプリケーションの切り換え」などで強制終了してください。その後、システムが完全に起動してからアンインストールしてください。

→ 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)をご利用の場合、ESMPRO/ServerAgent のアンインストールの前に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)を削除してください。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)の削除方法については「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)インストールेशनガイド」を参照してください。

\* ESMPRO/ServerManagerについては、添付の「EXPRESSBUILDER」DVD内のオンラインドキュメント「ESMPRO/ServerManagerインストールेशनガイド」に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。