

ごあいさつ

このたびは、弊社の PRIMERGY(プライマジー)/GRANPOWER5000 シリーズをお買い求めいただきまして、誠にありがとうございます。

REMCS エージェントは、お客様を遠隔地からサポートするサービス「リモート顧客サポートシステム (REMCS)」を利用するためのソフトウェアです。REMCS は、お客様のサーバをインターネットで REMCS センタ(以降の説明では「センタ」と略称します)と接続することにより、高度なサポートサービスを実現するシステムです。

弊社では、お客様からのお問い合わせに迅速にお答えするため、REMCS のご利用をお勧めしております。REMCS のご利用は、REMCS エージェントを使用し、センタにお客様の装置をご登録(レジストレーション)頂くことによりご利用できます。登録方法については、本書をご覧ください。

本書は、REMCS エージェントのインストール手順や、運用の手順をご説明します。なお、REMCS を利用した有償サポートサービスについては、担当営業員にお尋ねください。

注意：レジストレーション、REMCS エージェントの環境設定を行っても、サービス料金はかかりません。

2002 年 5 月
富士通株式会社

本書の表記について

● キーの表記と操作方法

キーボード上のキーは、次の例のように「【 】」で囲んで表記しています。キーに複数の文字が刻印されている場合は、キーボードに書かれているすべての文字を表記するのではなく、説明に必要な文字だけを表記しています。

例 【Ctrl】キーを押します。

また、複数のキーを同時に押下する場合には、次のように「+」でつないで表記しています。

例 【Ctrl】+【F3】キーを押します。

● ボタンの表記

画面に表示されているボタンは、次の例のように「[]」で囲んで表記しています。

例 [OK]ボタンをクリックします。

● 本文中の表記

本文中では、以下の表記・記号を使用しています。

注意!! 注意すべき情報であることを示しています。

補足 補足説明を示しています。

● 製品の呼びかた

本書では、製品名称を次のように略して表記しています。

名称	表記
リモートサポートサービス	サービス
サーバマネージメントアシストボード	SMB
リモートサービスボード	RSB
Microsoft Windows NT Server 4.0	Windows NT
Microsoft Windows 2000 Server Microsoft Windows 2000 Advanced Server Microsoft Windows 2000 Datacenter Server	Windows 2000
Microsoft Windows NT Service Pack Microsoft Windows 2000 Service Pack	サービスパック
Intel® LANDesk® Server Manager	LDSM
PRIMERGY ServerView	ServerView

Microsoft、Windows NT、Windows 2000 は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標です。

Intel、LANDesk は、Intel Corporation の米国およびその他の国における登録商標です。

本書の構成

本書には REMCS エージェントのインストール方法やサービスの運用方法が記載されています。REMCS エージェントのインストール前、運用開始前にお読みになり、よく理解された上でサービスをご利用ください。

章	内容
1. REMCS エージェント	REMCS エージェントの概要、製品構成、インストールの手順について説明します。
2. サーバの準備	REMCS エージェントを利用するために必要なサーバの動作環境について説明します。
3. インストール	REMCS エージェントのインストール手順、SMB のインストール手順について説明します。
4. サービス開始	保守サービスの登録作業と保守設定の手順について説明します。
5. サービス運用	保守サービスの操作内容、操作手順について説明します。
6. アンインストール	REMCS エージェントのアンインストール手順について説明します。
7. 困ったときには	インストールや保守サービス運用中にエラーが発生したときの対処法について説明します。

－ メモ －

目 次

1. REMCS エージェント	1
1.1 概要	1
1.2 センタ接続形態	3
1.3 サービスの利用方法	5
1.4 製品の構成	6
2. サーバの準備	7
2.1 動作環境	7
2.2 メンテナンス区画の変換	9
2.2.1 SMB 用から RSB 用への変換	9
2.2.2 RSB 用から SMB 用への変換	10
3. インストール	13
3.1 インストール概要	14
3.1.1 新規インストール	14
3.1.2 アップデート	15
3.1.3 上書きインストール	15
3.2 SMB の取り付け	16
3.2.1 取り付け	16
3.2.2 ドライバの新規インストール	16
3.2.3 ドライバのアップデート	19
3.2.4 SMB 監視エージェントのインストール	21
3.3 SNMP サービスのインストール	22
3.3.1 SNMP サービスのインストール	22
3.3.2 SNMP サービスの設定	24
3.4 REMCS エージェントのインストール	26
3.4.1 新規インストール作業	26
3.4.2 アップデート作業	28
3.4.3 上書きインストール作業	29
3.5 I/O 装置監視エージェントのインストール	30
3.6 SMB ドライバの起動	31
4. サービス開始	33
4.1 サービス開始（インターネット接続【メールのみ】）	34
4.1.1 レジストレーション（インターネット接続【メールのみ】）	34
4.1.2 REMCS 環境設定（インターネット接続【メールのみ】）	41
4.2 サービス開始（インターネット接続）	47
4.2.1 レジストレーション（インターネット接続）	47
4.2.2 REMCS 環境設定（インターネット接続）	54
4.3 サービス開始（P-P 接続）	61
4.3.1 レジストレーション（P-P 接続）	61
4.3.2 REMCS 環境設定（P-P 接続）	68
4.4 サービス開始（管理サーバ接続）	74
4.4.1 REMCS 環境設定（管理サーバ接続）	74
4.4.2 レジストレーション（管理サーバ接続）	82
4.5 SMB の設定	87

4.5.1	通信制御の設定	87
4.5.2	時計の設定	89
4.5.3	E-mail テスト	90
4.5.4	SMB 監視エージェント機能を有効にする	91
4.5.5	SMB ログ監視エージェント機能を有効にする	94
4.5.6	サーバダウン監視の設定	97
5.	サービス運用	101
5.1	運用操作メニューの起動	102
5.2	ユーザ登録情報の更新	104
5.2.1	インターネット接続、インターネット接続（メールのみ）、P-P 接続の場合	104
5.2.2	管理サーバ接続の場合	105
5.3	センタ接続形態の変更	105
5.4	REMCS 環境設定	106
5.4.1	装置識別情報の表示	106
5.4.2	定期接続時刻の変更	107
5.4.3	HTTP 設定の変更	109
5.4.4	E-mail 設定の変更	110
5.4.5	RSB 設定の変更	111
5.4.6	管理サーバ設定の変更	113
5.5	接続確認	114
5.6	ファームウェア管理	115
5.6.1	ファームウェアの自動ダウンロード設定	116
5.6.2	ファームウェアの手動ダウンロード	117
5.6.3	自動的に適用処理を行う（自動適用）	118
5.6.4	適用したいときに適用する（手動適用）	119
5.6.5	適用フロッピーディスクを使って適用する	119
5.6.6	ファームウェアの適用失敗時の処置について	121
5.7	REMCS エージェントの保守	122
5.7.1	アップデータのダウンロード	122
5.7.2	アップデータの適用	123
5.8	構成情報送信	124
5.9	保守状態設定	125
5.9.1	保守状態表示	125
5.9.2	保守作業開始の通知（この項目は保守作業員用です）	125
5.9.3	保守作業終了の通知（この項目は保守作業員用です）	126
5.10	サーバとセンタの接続状態設定	127
5.10.1	センタ接続状態表示	127
5.10.2	センタ接続の停止	128
5.10.3	センタ接続の再開	128
5.11	ソフトウェアの調査資料の収集と送信	129
5.11.1	収集の前に（プログラム版数の確認）	129
5.11.2	ソフトウェア調査資料の収集と送信（バージョン 1）	129
5.11.3	ソフトウェア調査資料の収集と送信（バージョン 2）	135
5.12	障害通知	143
6.	アンインストール	145
7.	困ったときには	147
7.1	インストール時の異常について	147

7.2 サービス開始時の異常について	147
7.3 サービス運用時の異常について	152
7.3.1 センタに通知される異常について	152
7.3.2 センタに通知されない異常について	153
7.4 アンインストール時の異常について	157
7.5 管理サーバ接続時の異常について	158
付 録	159
付録 A. REMCS エージェントのインストール後に SMB を取り付ける場合	159
付録 B. ERRNOTIFY メッセージについて	159
付録 C. CE 設定項目の入力（弊社作業員のみ使用）	159
付録 D. REMCS エージェント版数確認（弊社作業員のみ使用）	160
付録 E. ソフトウェア調査資料の保存（バージョン 1）	161
付録 E.1 ソフトウェア調査資料の保存場所	161
付録 E.2 ソフトウェア調査資料を外部記憶装置へ保存する	163
付録 F. ソフトウェア調査資料の保存とユーザ設定（バージョン 2）	166
付録 F.1 ソフトウェア調査資料の保存場所	166
付録 F.2 SIRMS ユーザ情報の設定方法	168
付録 G. SMB ファームウェアの強制アップデート	171
付録 H. SMB ファームウェアのアップデート	171
付録 I. SERVERVISOR/LDSM のインストールについて	173
付録 J. SERVERVISOR/LDSM のアンインストールについて	186
付録 K. サービス開始時の受信メール内容について	195
用語集	197
お問い合わせについて	201
索 引	203

目次

図 1-1	REMCS の概念	2
図 1-2	インターネット接続、インターネット接続(メールのみ)	3
図 1-3	管理サーバ接続	3
図 1-4	P-P 接続	4
図 2-1	E-mail の送受信ルート	9
図 2-2	SMB 用から RSB 用への変換	10
図 3-1	自動検出メッセージと新しいハードウェアの検索ウィザード(開始)	16
図 3-2	新しいハードウェアの検索ウィザード(検索 1)	17
図 3-3	新しいハードウェアの検索ウィザード(検索 2)	17
図 3-4	新しいハードウェアの検索ウィザード(インストール)	18
図 3-5	新しいハードウェアの検索ウィザード(完了)	18
図 3-6	デバイスマネージャ	19
図 3-7	SMB ドライバのプロパティ	20
図 3-8	サーバ機種選択画面	26
図 3-9	RSB 搭載選択画面	26
図 3-10	CD 挿入メッセージ	27
図 3-11	再起動確認メッセージ(1)	27
図 3-12	再起動確認メッセージ(2)	27
図 3-13	setkey メッセージ	27
図 3-14	アップデート確認メッセージ	28
図 3-15	SIRMS アップデート確認メッセージ	28
図 3-16	上書きインストール確認メッセージ	29
図 3-17	デバイスダイアログ(1)	31
図 3-18	デバイスダイアログ(2)	31
図 3-19	Fujitsu Server Management Assist Board のプロパティ	32
図 4-1	装置識別情報の登録(インターネット接続【メールのみ】)	34
図 4-2	接続形態選択画面(インターネット接続【メールのみ】)	35
図 4-3	レジストレーション画面(インターネット接続【メールのみ】)	36
図 4-4	お客様情報の入力(インターネット接続【メールのみ】)	36
図 4-5	設置場所の入力(インターネット接続【メールのみ】)	38
図 4-6	入力情報のご確認(インターネット接続【メールのみ】)	38
図 4-7	E-mail 送信環境の確認(インターネット接続【メールのみ】)	39
図 4-8	E-mail の送信(インターネット接続【メールのみ】)	39
図 4-9	E-mail 送信完了メッセージ(インターネット接続【メールのみ】)	40
図 4-10	REMCS 環境設定(インターネット接続【メールのみ】)	42
図 4-11	インターネット接続の環境設定(インターネット接続【メールのみ】)	42
図 4-12	RSB の環境設定(インターネット接続【メールのみ】)	43
図 4-13	定期接続スケジュール設定(インターネット接続【メールのみ】)	44
図 4-14	スケジュール入力(インターネット接続【メールのみ】)	44
図 4-15	ファーム修正適用のスケジュール設定(インターネット接続【メールのみ】)	45
図 4-16	接続確認(インターネット接続【メールのみ】)	46
図 4-17	レジストレーションの完了メッセージ(インターネット接続【メールのみ】)	46
図 4-18	RSB 搭載時のレジストレーションの完了メッセージ(インターネット接続【メールのみ】)	46

図 4-19	装置識別情報の登録(インターネット接続)	47
図 4-20	接続形態選択画面(インターネット接続)	48
図 4-21	レジストレーション画面(インターネット接続)	49
図 4-22	お客様情報の入力(インターネット接続)	49
図 4-23	設置場所の入力(インターネット接続)	51
図 4-24	入力情報のご確認(インターネット接続)	51
図 4-25	E-mail 送信環境の確認(インターネット接続)	52
図 4-26	E-mail の送信(インターネット接続)	52
図 4-27	E-mail 送信完了メッセージ(インターネット接続)	53
図 4-28	REMCS 環境設定(インターネット接続)	55
図 4-29	インターネット接続の環境設定(インターネット接続)	55
図 4-30	RSB の環境設定(インターネット接続)	56
図 4-31	定期接続スケジュール設定(インターネット接続)	57
図 4-32	スケジュール入力(インターネット接続)	58
図 4-33	ファーム修正適用のスケジュール設定(インターネット接続)	59
図 4-34	接続確認(インターネット接続)	59
図 4-35	レジストレーションの完了メッセージ(インターネット接続)	60
図 4-36	RSB 搭載時のレジストレーションの完了メッセージ(インターネット接続)	60
図 4-37	装置識別情報の登録(P-P 接続)	61
図 4-38	接続形態選択画面(P-P 接続)	62
図 4-39	レジストレーション画面(P-P 接続)	63
図 4-40	お客様情報の入力(P-P 接続)	63
図 4-41	設置場所の入力(P-P 接続)	65
図 4-42	入力情報のご確認(P-P 接続)	65
図 4-43	E-mail 送信環境の確認(P-P 接続)	66
図 4-44	E-mail の送信(P-P 接続)	66
図 4-45	E-mail 送信完了メッセージ(P-P 接続)	67
図 4-46	REMCS 環境設定(P-P 接続)	68
図 4-47	インターネット接続の環境設定(P-P 接続)	68
図 4-48	RSB の環境設定(P-P 接続)	69
図 4-49	定期接続スケジュール設定(P-P 接続)	70
図 4-50	スケジュール入力(P-P 接続)	70
図 4-51	ファーム修正適用のスケジュール設定(P-P 接続)	71
図 4-52	接続確認(P-P 接続)	72
図 4-53	レジストレーションの完了メッセージ(P-P 接続)	72
図 4-54	RSB 搭載時のレジストレーションの完了メッセージ(P-P 接続)	73
図 4-55	装置識別情報の登録(管理サーバ接続)	74
図 4-56	接続形態選択画面(管理サーバ接続)	75
図 4-57	REMCS 環境設定(管理サーバ接続)	76
図 4-58	管理サーバ接続の環境設定	76
図 4-59	管理サーバ接続の環境設定(RSB 搭載時)	77
図 4-60	RSB の環境設定(管理サーバ接続)	78
図 4-61	定期接続スケジュール設定(管理サーバ接続)	79
図 4-62	スケジュール入力(管理サーバ接続)	79
図 4-63	ファーム修正適用のスケジュール設定(管理サーバ接続)	80
図 4-64	管理サーバ登録	81
図 4-65	管理サーバの登録完了メッセージ	81
図 4-66	レジストレーション画面(管理サーバ接続)	82

図 4-67	お客様情報の入力(管理サーバ接続)	82
図 4-68	設置場所の入力(管理サーバ接続)	84
図 4-69	入力情報のご確認(管理サーバ接続)	85
図 4-70	接続確認(管理サーバ接続)	85
図 4-71	レジストレーションの完了メッセージ(管理サーバ接続)	86
図 4-72	RSB 搭載時のレジストレーションの完了メッセージ(管理サーバ接続)	86
図 4-73	Fujitsu SMB ユーティリティの起動	87
図 4-74	Fujitsu SMB ユーティリティ	87
図 4-75	SMB 通信制御の設定	88
図 4-76	SMB その他の設定	89
図 4-77	時計設定の確認メッセージ	89
図 4-78	SMB 処理正常終了メッセージ	89
図 4-79	E-Mail テストの確認メッセージ	90
図 4-80	サービスダイアログ(1)	91
図 4-81	サービスダイアログ(2)	91
図 4-82	サービスダイアログの起動	92
図 4-83	サービスダイアログ	92
図 4-84	Fujitsu SMB CI のプロパティ	93
図 4-85	サービスダイアログ(1)	94
図 4-86	サービスダイアログ(2)	94
図 4-87	サービスダイアログの起動	95
図 4-88	サービスダイアログ	95
図 4-89	Fujitsu SMB SCM のプロパティ	96
図 4-90	SMB サーバダウン監視の設定(無効)	97
図 4-91	SMB サーバダウン監視の設定(有効)	98
図 4-92	RSB サーバダウン監視設定完了メッセージ	98
図 4-93	RSB サーバダウン監視の設定	99
図 5-1	運用操作メニュー起動	102
図 5-2	運用操作メニュー	103
図 5-3	REMCS 環境設定－基本設定	106
図 5-4	REMCS 環境設定－サービス	107
図 5-5	次回接続時間	108
図 5-6	REMCS 環境設定－HTTP	109
図 5-7	REMCS 環境設定－E-mail	110
図 5-8	REMCS 環境設定－RSB	111
図 5-9	REMCS 環境設定－管理サーバ	113
図 5-10	接続確認	114
図 5-11	接続正常メッセージ	114
図 5-12	ファーム管理	116
図 5-13	ファームウェア適用設定(メンテナンス区画適用)	116
図 5-14	ファーム手動受信処理	117
図 5-15	ファームウェア適用設定(フロッピーディスク適用)	120
図 5-16	REMCS 保守	122
図 5-17	ダウンロード完了	122
図 5-18	アップデート確認メッセージ(アップデート後の再起動不要)	123
図 5-19	アップデート確認メッセージ(アップデート後の再起動必要)	123
図 5-20	アップデート完了メッセージ(再起動不要)	123
図 5-21	アップデート完了メッセージ(再起動必要)	123

図 5-22	構成情報通知	124
図 5-23	保守状態表示	125
図 5-24	センタ接続状態表示	127
図 5-25	SIRMS 資料収集画面	129
図 5-26	SIRMS 資料収集画面(バージョン 1)	130
図 5-27	調査資料グループ選択画面(バージョン 1)	131
図 5-28	センタ送信確認メッセージ(バージョン 1)	131
図 5-29	ファイル名指定画面(バージョン 1)	132
図 5-30	SIRMS 管理メニュー画面(バージョン 1)	133
図 5-31	SIRMS 資料収集画面(バージョン 2)	135
図 5-32	仮インシデント番号確認画面	136
図 5-33	調査資料グループ選択画面(バージョン 2)	136
図 5-34	センタ送信確認メッセージ(バージョン 2)	137
図 5-35	送信内容確認画面	137
図 5-36	ファイル名指定画面(バージョン 2)	138
図 5-37	SIRMS 管理メニュー画面(バージョン 2)	139
図 5-38	エクスプローラの画面	141
図 5-39	インシデント番号入力画面	142
図 6-1	アプリケーションの追加と削除のプロパティ(Windows NT)	145
図 6-2	アプリケーションの追加と削除のプロパティ(Windows 2000)	145
図 6-3	アンインストール確認メッセージ	146
図 付録 -1	CE 設定入力画面/VL 情報表示メニュー	159
図 付録 -2	顧客情報入力画面	160
図 付録 -3	VL 情報画面	160
図 付録 -4	センタ送信確認メッセージ	163
図 付録 -5	バックアップ確認メッセージ	164
図 付録 -6	デバイス選択画面	164
図 付録 -7	スロット選択画面	164
図 付録 -8	バックアップツールが表示する画面	165
図 付録 -9	バックアップ完了メッセージ	165
図 付録 -10	ユーザの設定を選択	168
図 付録 -11	SMB ファームウェア強制アップデートの画面	171
図 付録 -12	SMB ファームウェアアップデートの確認画面	172
図 付録 -13	SMB ファームウェアアップデートの再確認画面	172
図 付録 -14	既に最新ファームウェアである場合のメッセージ	172
図 付録 -15	正常に終了した場合のメッセージ	172

表目次

表 1-1	REMCS エージェントが提供するサービス一覧	1
表 1-2	REMCS エージェントのコンポーネント一覧	5
表 2-1	REMCS エージェントの動作環境	7
表 2-2	運用に必要なネットワーク関連情報	8
表 4-1	装置識別情報の入力項目（インターネット接続【メールのみ】）	34
表 4-2	接続形態選択の選択項目（インターネット接続【メールのみ】）	35
表 4-3	お客様情報の入力項目（インターネット接続【メールのみ】）	37
表 4-4	設置場所の入力項目（インターネット接続【メールのみ】）	38
表 4-5	入力情報のご確認の項目（インターネット接続【メールのみ】）	38
表 4-6	E-mail の送信の入力項目（インターネット接続【メールのみ】）	40
表 4-7	インターネット接続の環境設定の設定項目	43
表 4-8	RSB の環境設定の設定項目（インターネット接続【メールのみ】）	43
表 4-9	定期接続のスケジュール設定の設定項目（インターネット接続【メールのみ】）	45
表 4-10	装置識別情報の入力項目（インターネット接続）	47
表 4-11	接続形態選択の選択項目（インターネット接続）	48
表 4-12	お客様情報の入力項目（インターネット接続）	50
表 4-13	設置場所の入力項目（インターネット接続）	51
表 4-14	入力情報のご確認の項目（インターネット接続）	52
表 4-15	E-mail の送信の入力項目（インターネット接続）	53
表 4-16	インターネット接続の環境設定の設定項目	56
表 4-17	RSB の環境設定の設定項目（インターネット接続）	57
表 4-18	定期接続のスケジュール設定の設定項目（インターネット接続）	58
表 4-19	ファーム修正適用のスケジュール設定（インターネット接続）	58
表 4-20	装置識別情報の入力項目（P-P 接続）	61
表 4-21	接続形態選択の選択項目（P-P 接続）	62
表 4-22	お客様情報の入力項目（P-P 接続）	64
表 4-23	設置場所の入力項目（P-P 接続）	65
表 4-24	入力情報のご確認の項目（P-P 接続）	66
表 4-25	E-mail の送信の入力項目（P-P 接続）	67
表 4-26	P-P 接続の環境設定の設定項目	69
表 4-27	RSB の環境設定の設定項目（P-P 接続）	70
表 4-28	定期接続のスケジュール設定の設定項目（P-P 接続）	71
表 4-29	ファーム修正適用のスケジュール設定（P-P 接続）	72
表 4-30	装置識別情報の入力項目（管理サーバ接続）	74
表 4-31	接続形態選択の選択項目（管理サーバ接続）	75
表 4-32	管理サーバ接続の環境設定の入力項目	77
表 4-33	RSB の環境設定の設定項目（管理サーバ接続）	78
表 4-34	定期接続のスケジュール設定の設定項目（管理サーバ接続）	80
表 4-35	ファーム修正適用のスケジュール設定（管理サーバ接続）	80
表 4-36	お客様情報の入力項目（管理サーバ接続）	83
表 4-37	設置場所の入力項目（管理サーバ接続）	84
表 4-38	入力情報のご確認の項目（管理サーバ接続）	85
表 4-39	Fujitsu SMB ユーティリティのボタンと動作	87
表 4-40	SMB 通信制御の設定項目	88

表 5-1	運用操作メニューのボタンと動作	103
表 5-2	基本設定の参照項目	106
表 5-3	サービス設定の設定項目	107
表 5-4	HTTP 設定の設定項目	109
表 5-5	E-mail 設定の設定項目	110
表 5-6	RSB 設定の設定項目	111
表 5-7	管理サーバ設定の設定項目	113
表 5-8	ファームウェア適用設定の項目(メンテナンス区画適用)	117
表 5-9	ファームウェア適用スケジュール表示	118
表 5-10	ファームウェア適用方法表示	118
表 5-11	ファームウェア適用設定の項目(フロッピーディスク適用)	120
表 5-12	REMCS 保守の項目	122
表 5-13	SIRMS 資料収集画面の設定項目(バージョン 1)	130
表 5-14	SIRMS 資料収集画面の項目とボタン(バージョン 1)	133
表 5-15	SIRMS 資料収集画面の設定項目(バージョン 2)	135
表 5-16	SIRMS 資料収集画面の項目とボタン(バージョン 2)	140
表 5-17	主な通知障害一覧表(サーバ本体)	143
表 5-18	主な通知障害一覧表(I/O 装置)	144
表 付録-1	CE 設定入力画面/VL 情報表示メニュー	159
表 付録-2	顧客情報入力画面の入力項目	160
表 付録-3	調査資料と保存場所について(バージョン 1)	162
表 付録-4	調査資料と保存場所について(バージョン 2)	167

－ メモ －

1. REMCS エージェント

1.1 概要

REMCS エージェントは、REMCS(リモート顧客サポートシステム)を利用するためのソフトウェアです。REMCS は、REMCS センタとインターネット経由で通信を行い、高度なリモートサポートサービス(以降、サービスと略します)を実現します。

迅速かつ的確なサポート

お客様のサーバの最新情報を定期的にセンタに転送していますので、電話や FAX によるサポートよりも迅速かつ的確なサポートを受けることができます。特に障害発生時には必要な障害情報がセンタに転送されるため、障害状況について面倒な説明をしなくても的確な処置を受けることができます。

修正プログラムの自動受信

定期接続機能とファームウェア受信/適用機能により、新しいファームウェアや REMCS エージェント修正プログラムを定期的にダウンロードしてサーバに適用するという一連の流れを自動的に行えます。適用処理を、お客様がサーバを再電源投入したときに自動的に行いますので、無用に運用を中断させることはありません(修正プログラムの場合は再起動は不要です)。

機能	機能詳細、運用
ファームウェア受信	手動/自動(定期接続)で簡単に最新ファームウェアを入手することができます。
ファームウェア適用	<p>受信したファームウェアをサーバに適用します。システム環境により、以下の適用方法のいずれかが自動的に選択されます。</p> <p>(1) メンテナンス区画適用 電源投入後、システムディスク上のメンテナンス区画(⇒用語集を参照)から起動してファームウェア適用を行います。<u>有償サポートサービスにより提供される RSB(または、SMB)とメンテナンス区画があるときに使用できます。</u></p> <p>(2) フロッピーディスク適用 運用操作メニューで作成したファームウェア適用フロッピーディスクから起動してファームウェア適用を行います。<u>RSB(または、SMB)、メンテナンス区画がないときに使用できます。</u></p>
REMCS エージェントの保守	REMCS エージェントのアップデートを行います。
構成情報監視	ハードウェアやソフトウェアの構成変更を検出して、最新の構成情報をセンタに通知します。
障害通知	装置に異常が発生した場合に、センタに向けて異常を通知するとともにログやメモリダンプ情報など障害情報をセンタに転送します。
定期接続	お客様が設定された時刻に自動的にセンタに接続して、ファームウェア受信処理と構成情報送信処理を行います。

表 1-1 REMCS エージェントが提供するサービス一覧

注意!!

障害通知は有償サポートサービスにより監視されます。REMCS を利用した有償サポートサービスについては担当営業にお尋ね下さい。なお、レジストレーション、REMCS エージェントの環境設定を行なっても、サービス料金はかかりません。

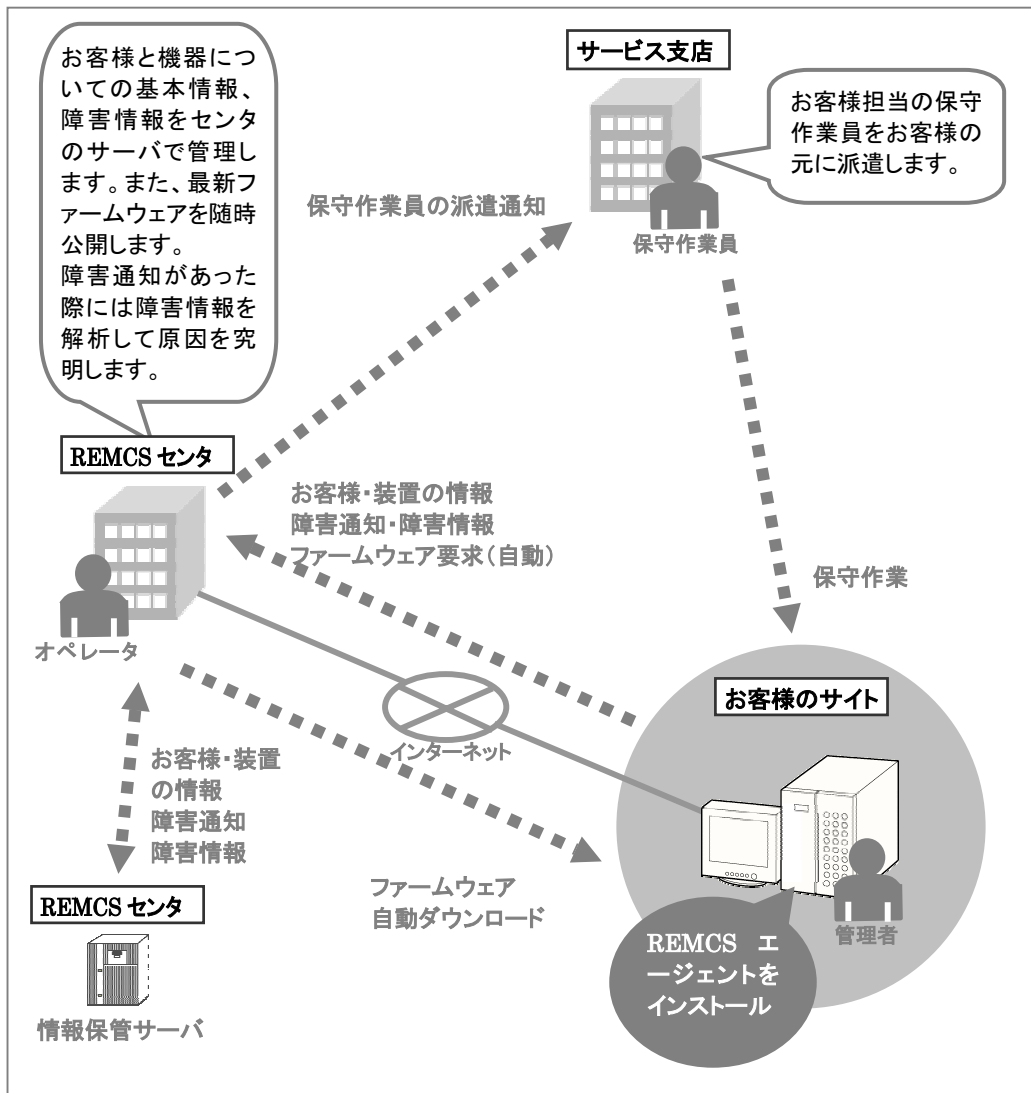


図 1-1 REMCS の概念

1.2 センタ接続形態

サービスをご利用になる場合、お客様のサーバと弊社センタが一对一で接続するインターネット接続と、お客様のサーバを代表する管理サーバと弊社センタが接続する管理サーバ接続が選択できます。それぞれについて、以下に説明します。

接続 1 インターネット接続、インターネット接続(メールのみ)

お客様のサーバと弊社センタがインターネット経由で一对一で接続する標準の接続形態です。通常、SMTP と HTTP を使用して通信を行います。インターネット接続(メールのみ)の場合は SMTP だけを使用して通信します(ファームウェア受信機能は使用できません)。

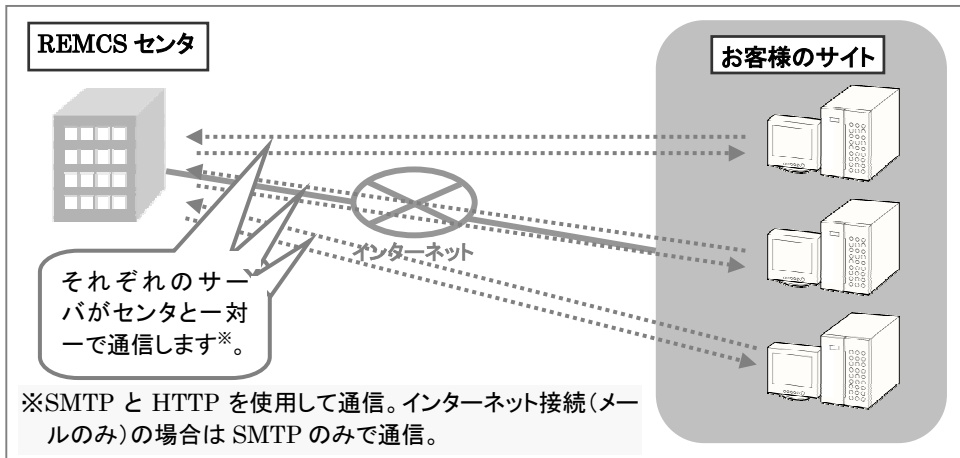


図 1-2 インターネット接続、インターネット接続(メールのみ)

接続 2 管理サーバ接続

お客様のサーバが複数台あるときに利用できる接続形態です。管理サーバ接続には次のメリットがあります。

- レジストレーション、運用操作の負荷の軽減
- 複数台分の情報をまとめてセンタと通信することによる通信量の削減
- 管理サーバを利用した拡張サービス

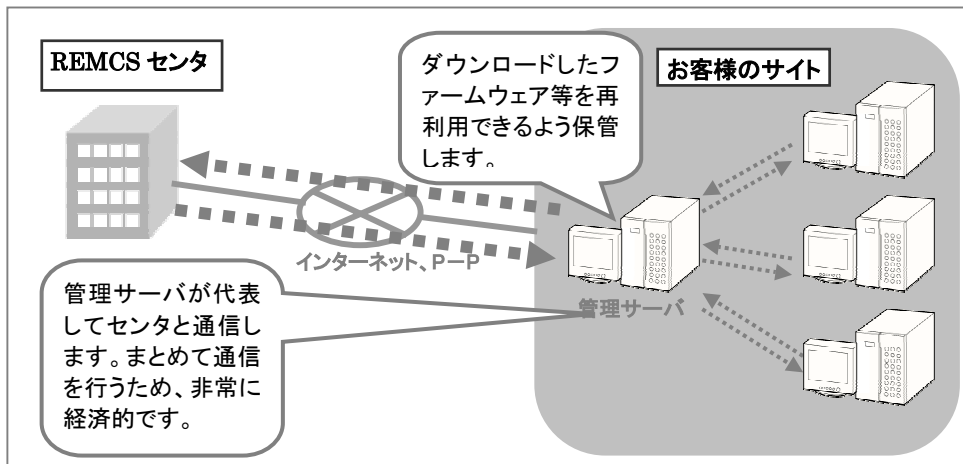


図 1-3 管理サーバ接続

接続 3 P-P 接続

お客様のサーバと弊社センタがダイヤルアップルータで、INS 回線などを用いたポイント・ツー・ポイント方式で接続する形態です。

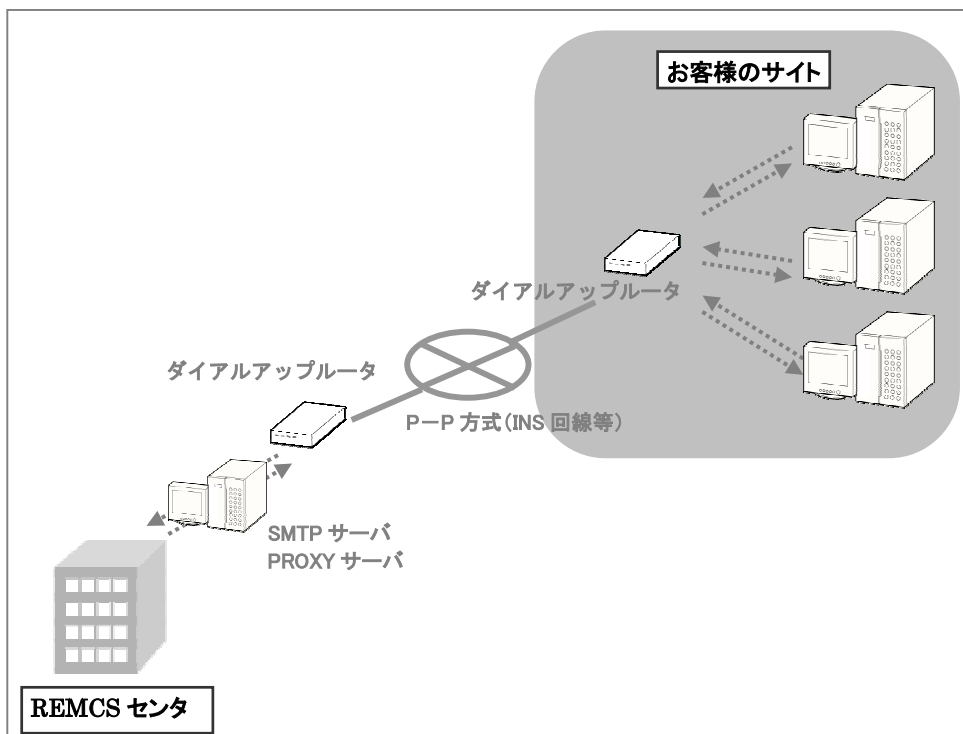


図 1-4 P-P 接続

接続形態の選択は、「4.1.1 レジストレーション(インターネット接続【メールのみ】)」、「4.2.1 レジストレーション(インターネット接続)」、「4.3.1 レジストレーション(P-P 接続)」 「4.4.1 REMCS 環境設定(管理サーバ接続)」のときに行います。

注意!!

管理サーバをご利用になる場合は、管理サーバ用のソフトウェアが別途必要になります。担当営業にお尋ねください。

1.3 サービスの利用方法

サービスをご利用になる場合は、お客様のサーバに REMCS エージェントをインストールする必要があります。本書をご覧になり、REMCS エージェントをインストールしてください。お客様の情報の登録と REMCS の環境設定を行い次第、サービスを利用できるようになります。

REMCS エージェントのインストール前、運用開始前に本書をお読みにになり、よく理解された上でサービスをご利用ください。

1.4 製品の構成

REMCS エージェント関連の製品構成は以下の通りです。

● CD-ROM

REMCS エージェント CD (CD-ROM: 1 枚)

REMCS エージェントをインストールするための CD-ROM です。

● マニュアル

『REMCS エージェント運用ガイド』(本書)

REMCS エージェントのインストール方法、サービスの開始手順や運用方法について説明します。

REMCS エージェントには次のソフトウェアが含まれています。

ソフトウェア名称	機能、インストール上の注意
REMCS SS-Agent	イベントログを収集して、センタに転送するソフトウェアです。
REMCS ライブラリ	REMCS SS-Agent とハード管理 AP の間に立って情報交換を行うソフトウェアです。
WASH ME	装置(ハードウェア)情報を収集します。
SIRMS	装置(ソフトウェア)情報を管理します。
ハード管理 AP	サービスの運用機能、操作機能を提供します。
SMB 管理ツール	SMB ドライバと、SMB の各種設定を行うツールです。 補足 SMB・RSB サポート機種にて RSB 未選択時、および、SMB サポート機種にインストールされます。
Global Flash Service/Tool	ファームウェア適用を行うツールです。 補足 SMB・RSB サポート機種にて RSB 選択時、および、RSB サポート機種にインストールされます。

表 1-2 REMCS エージェントのコンポーネント一覧

— メモ —

2. サーバの準備

2.1 動作環境

REMCS エージェントをインストールしてサービスを利用するためには、次の表にある動作環境が必要になります。使用するサーバ管理ソフトによって異なりますので注意してください。

必須		
管理ソフト	LDSM、または、Servervisor	PRIMERGY ServerView
本体	PRIMERGY(プライマジー)/GRANPOWER5000 シリーズ※1	
OS※6	<u>Windows NT Server 4.0</u> ※2※6 (<u>Windows NT Service Pack 5 以上</u> を適用したシステムであること※3)	<u>Windows NT Server 4.0</u> ※2※6 (<u>Windows NT Service Pack 6a 以上</u> を適用したシステムであること※3)
	<u>Windows 2000 Server</u> ※6※7 <u>Windows 2000 Advanced Server</u> ※6※7 <u>Windows 2000 Datacenter Server</u> ※6※7	<u>Windows 2000 Server</u> ※6※7 <u>Windows 2000 Advanced Server</u> ※6※7 <u>Windows 2000 Datacenter Server</u> ※6※7 (<u>Windows 2000 Service Pack 1 以上</u> を適用したシステムであること※2)
メモリ	64M バイト以上	
HDD	<u>空き容量が 600M バイト以上</u> (内、500M バイトは作業域として使用)	<u>空き容量が 700M バイト以上</u> (内、500M バイトは作業域として使用)
その他	ー ダイヤルアップ接続または専用線接続などインターネットに接続できる環境があること。 ー E-mail を送信できる環境があること。お客様のサイトに <u>メールサーバが必要</u> です。 ー ユーザアカウントとして <u>Administrator 権限</u> が必要です。 ー <u>Microsoft Internet Explorer 5 以降</u> がインストールされていること(ServerView 時)。	
オプション		
周辺機器	SMB	RSB、または、SMB
その他	ー メンテナンス区画※3※4 を利用したファームウェア適用をご利用になる場合には、 <u>RSB(または、SMB)</u> とメンテナンス区画が必要です。 ー 管理サーバ接続をご利用になる場合には、 <u>管理サーバと管理サーバ用ソフトウェア</u> が必要です。担当営業にお尋ねください。	

(※1) 対象機の詳細は、PRIMERGY WORLD を確認してください。

(※2) Windows NT Server 4.0 Terminal Server Edition には対応していません。

(※3) Windows NT のサービスパックの版数の確認方法は、「3.3 SNMP サービスのインストール」の節に記載されています。

(※4) メンテナンス区画は、サーバに標準添付されている ServerWizard、ServerStart を使用して作成します。なお、メンテナンス区画を作成する際にハードディスクの内容はすべて失われてしまいますので、新規に OS をインストールする場合にのみ作成してください。

(※5) メンテナンス区画は、ServerWizard で作成したもの(SMB 用)と ServerStart で作成したもの(RSB 用)とで異なります。SMB、RSB を載せかえるときやメンテナンス区画がある装置に新規に搭載する場合には、「2.2 メンテナンス区画の変換」の手順にしたがって変換してください。

(※6) セキュリティ上、Microsoft が提供する最新のサービスパック、および、パッチを適用しておくことを推奨します。

(※7) Windows 2000 でターミナルサービスを実行している場合には対応していません。

表 2-1 REMCS エージェントの動作環境

補足

RSB(リモートサービスボード)について

サーバに RSB を搭載することにより以下の機能を使用できるようになります。

- REMCS エージェントのファームウェア自動適用サービスをアシストします。
- サーバに異常が発生したことを REMCS センタに通知します。
 - ーファームウェア自動適用サービス処理監視による異常
 - ーServerView の起動監視による異常※1※2
 - ーServerView、または、RSB のウォッチドックタイマによる異常※1※2
 - ーサーバの電源投入抑止による異常※1※2

(※1) 各機能のサポートはサーバ本体により異なりますので、サーバ本体添付の取扱説明書をご覧ください。

(※2) 初期状態では監視設定は無効になっています。有効にするためには各機能のサーバ本体添付の取扱説明書、ソフトウェアガイドをご覧ください。

補足

SMB(サーバマネージメントアシストボード)について

サーバに SMB を搭載することにより以下の機能を使用できるようになります。

- REMCS エージェントのファームウェア自動適用サービスをアシストします。
- サーバに異常が発生したことを REMCS センタに通知します。
 - ーファームウェア自動適用サービス処理監視による異常
 - ーRAS 支援サービスの起動監視による異常※1※2
 - ーLDSM/Servervisor のウォッチドックタイマによる異常※1※2
 - ーサーバの電源投入不可、抑止による異常※1※2

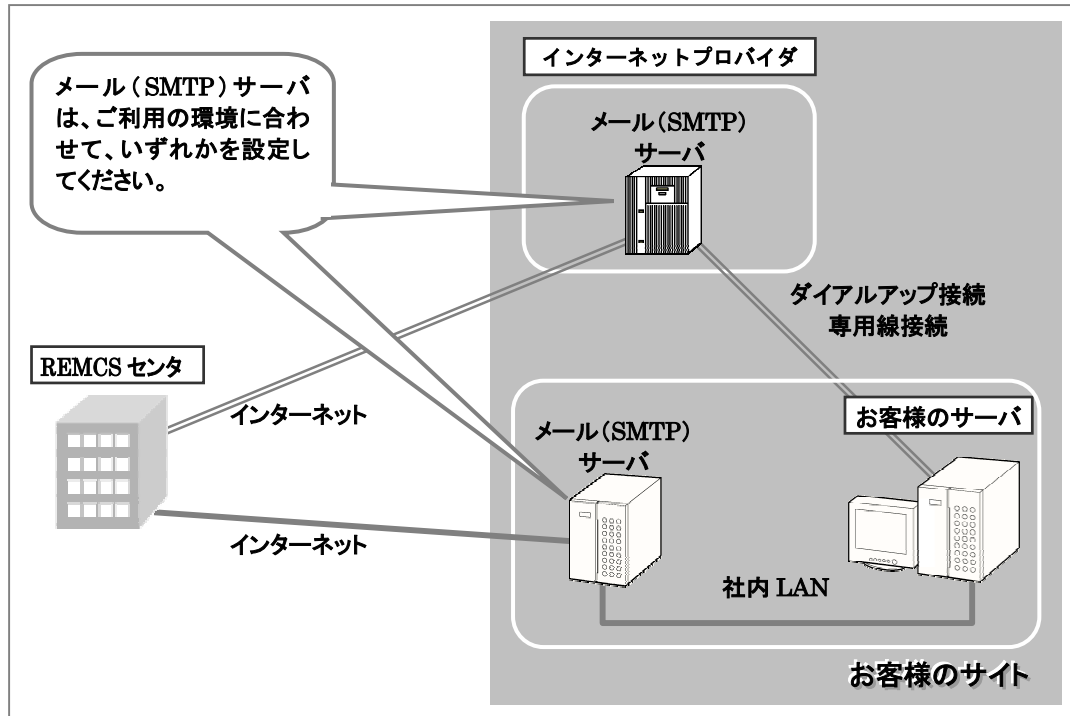
また、サービスの運用設定に次の表にあるネットワーク関連情報が必要になりますので、インストール前に以下の情報を収集しておくことをお勧めします。

必須	
ネットワーク関連情報	<ul style="list-style-type: none"> ー お客様のメールサーバ(FQDN または IP アドレス) ー サーバの IP アドレス ー SMB 用の IP アドレス(SMB を取り付ける場合のみ必要) ー 送信元メールアドレス(社外発信資格が必要) ー HTTPproxy サーバ(FQDN または IP アドレス)※1 ー HTTPproxy サーバのアカウント※1 ー 管理サーバ(FQDN または IP アドレス)※2 <p style="text-align: right;">⇒ 用語については「用語集」を参照してください</p>

(※1) HTTPproxy サーバの設定は、サーバを設置するネットワーク環境内に PROXY サーバが設置されており、インターネット接続を行う際に HTTPproxy サーバのドメインを有する場合に必要になります。

(※2) 管理サーバ接続をご利用になる場合に必要になります。

表 2-2 運用に必要なネットワーク関連情報



補足 REMCS センタの E-mail アドレス、URL は、プログラム中に記述されています。

図 2-1 E-mail の送受信ルート

2.2 メンテナンス区画の変換

メンテナンス区画は、ServerWizard で作成したもの (SMB 用) と ServerStart で作成したもの (RSB 用) とで異なります。SMB、RSB を載せかえるときやメンテナンス区画がある装置に新規に搭載する場合には本節の手順にしたがって変換してください。

2.2.1 SMB 用から RSB 用への変換

- 1 Windows NT、または、Windows 2000 を起動します。
- 2 Administrator 権限でログオンします。
- 3 REMCS エージェントの CD を挿入します。
- 4 スタートメニューから、「プログラム」-「コマンドプロンプト」をクリックして、コマンドプロンプト画面を表示します。
- 5 以下のコマンド入力を行います。

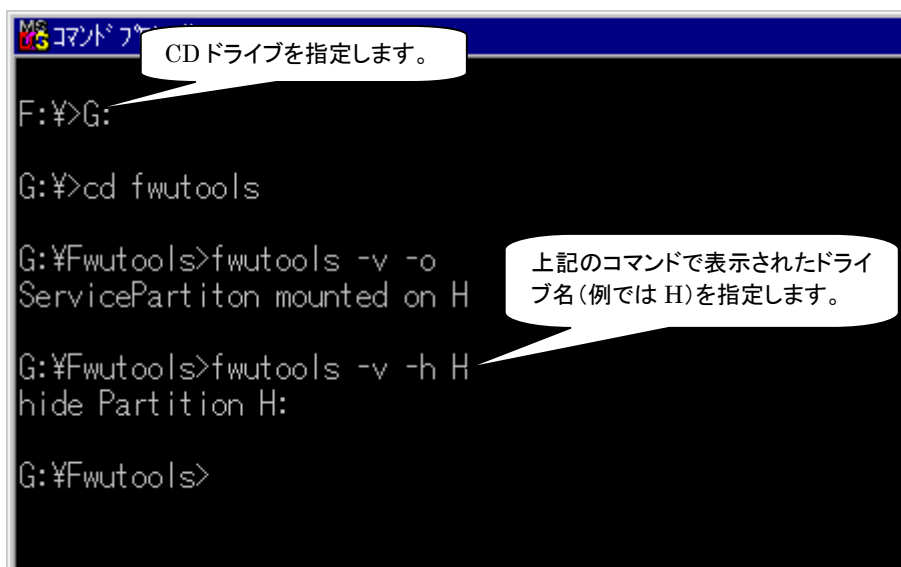


図 2-2 SMB 用から RSB 用への変換

2.2.2 RSB 用から SMB 用への変換

[装置に ServerWizard CD が添付されている場合]

- 1 REMCS エージェント CD の Chgpid フォルダを空のフロッピーディスクにコピーします。
- 2 ServerWizard CD からシステムを起動します。
- 3 ServerWizard の画面で[終了]を選択し、【Enter】キーを押します。
- 4 Chgpid フォルダをコピーしたフロッピーディスクを挿入します。
- 5 以下のコマンド入力を行います。

```
B: 【Enter】
cd chgpid 【Enter】
chgpid /B:ON /F:B:¥chgpid¥fdboot.bin 【Enter】
chgpid /B:OFF 【Enter】
```

[装置に ServerStart CD が添付されている場合]

- 1 REMCS エージェント CD の Chgpid フォルダをフォーマット済みのフロッピーディスクにコピーします。
- 2 ServerStart CD を使用して「ハードウェア構成用ツール起動ディスク」を作成します。作成方法は ServerStart CD 添付のソフトウェアガイドの「バックアップディスクを作成する」をご覧ください。
- 3 ハードウェア構成用ツール起動ディスクでシステムを起動します。メニューが表示されたら、「Basic(Japanese Environment)」を選択して【Enter】を押してください。

4 Chgpid フォルダをコピーしたフロッピーディスクを挿入します。

5 以下のコマンド入力を行います。

```
cd chgpid 【Enter】
```

```
chgpid /B:ON /F:A:¥chgpid¥fdboot.bin 【Enter】
```

```
chgpid /B:OFF 【Enter】
```

注意!!

変換後、システム起動時に「**Press F10 to start tools of Maintenance Partition.**」というメッセージが 10 秒間表示されるようになります。このとき絶対に【F10】キーを押さないでください。万一、【F10】キーを押してしまった場合は、起動した状態（MS-DOS が起動）から以下の手順で復旧してください。

1. Chgpid フォルダをコピーしたフロッピーディスクを挿入します。

2. 以下のコマンド入力を行います。

```
cd chgpid 【Enter】
```

```
chgpid /B:OFF 【Enter】
```

－ メモ －

3. インストール

インストール前に次のものをご用意ください。

- － **REMCS エージェント CD**
(REMCS エージェントのインストール時に必要)
- － **Servervisor/LDSM CD、または、Server Wizard CD、または、ServerView CD**
(REMCS エージェントのインストール時に必要)
- － **Windows NT、または、Windows 2000 の CD**
(SNMP サービスのインストール時に必要)
- － **サービスパックの CD**
(SNMP サービスのインストール時に必要)

REMCS エージェントのインストールについて説明します。もし作業中に異常が発生した場合は、「7.1 インストール時の異常について」の該当箇所をご覧になり、適切な対処を施した後、再度作業を試みてください。

管理サーバのインストールについては、管理サーバ用のソフトウェアに添付されているマニュアルをご覧ください。

3.1 インストール概要

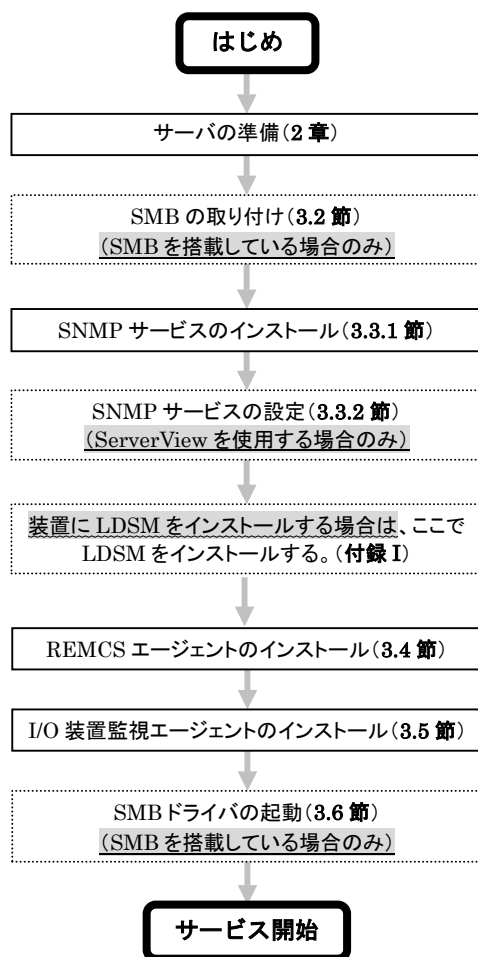
3.1.1 新規インストール

REMCS エージェントを新規にインストールする手順については、フローチャートをご覧ください。

REMCS エージェントの新規インストール時は、Servervisor または ServerView が必要です。サーバの機種によっては、Servervisor、ServerView が添付されていない場合があります。その場合は、LDSM をお使いください。

Servervisor、ServerView をご使用になる場合には REMCS エージェントのインストール時に一緒にインストールされます。LDSMをご使用になる場合、LDSMはREMCSエージェントのインストール前に必ずインストールしてください。

● フローチャート



補足

RSB、SMB の搭載／非搭載の確認は、サーバの背面にある PCI スロットを見て確認してください。

注意!!

- ・ REMCS エージェントインストール後に、保守用 CD 媒体 (GP5-MAINTENANCE) から WASH-ME (旧版) をインストールしないようにしてください。旧版をインストールすると REMCS エージェントが正常に動作しなくなります。REMCS エージェントにより、最新の WASH-ME が提供されます。
- ・ SNMP サービスをシステムにインストールしておく必要があります。REMCS エージェントのインストール前に SNMP サービスをインストールしてください。SNMP サービスをインストールせずに REMCS エージェントをインストールした場合、「SNMP サービスがインストールされてません」というメッセージを出力してインストールは終了します。
⇒ 「3.3 SNMP サービスのインストール」を参照してください
- ・ Servvisork、ServerView がインストールされてない場合、インストールの途中で Server visor/LDSM CD、または、ServerView CD が要求されます。
- ・ サーバ管理ソフトウェアとして LDSM を使用したい場合は、REMCS エージェントのインストール前に LDSM をインストールしてください。
LDSM のインストールにつきましては、「付録 I、Servvisor/LDSM のインストールについて」をご覧ください。
- ・ 既に Servvisor、LDSM、ServerView のいずれかがインストールされている場合、Servvisor、ServerView のインストールは自動的にスキップされます。

3.1.2 アップデート

既にインストールされている旧バージョンの REMCS エージェントをアップデートすることができます。設定はアップデート前の状態のまま残ります。アップデート手順につきましては、「3.4.2. アップデート作業」をご覧ください。

3.1.3 上書きインストール

既にインストールされている同じバージョンの REMCS エージェントの上から上書きインストールすることができます。すべてのソフトウェアを上書きでインストールしますが、設定は上書きインストール前の状態のまま残ります。上書きインストール手順につきましては、「3.4.3. 上書きインストール作業」をご覧ください。

注意!!

- ・ レジストレーション中にアップデート、上書きインストールを行わないでください。
- ・ RSB を新しく搭載した場合には、アップデートは使用できません。旧版を一度アンインストールしてから再度インストールしてください。

3.2 SMB の取り付け

3.2.1 取り付け

SMB をサーバに取り付けます(弊社の担当作業員の作業になります)。取り付け方法については、SMB 添付の取扱説明書をご覧ください。

3.2.2 ドライバの新規インストール

[Windows NT の場合]

SMB のドライバは、REMCS エージェントのインストール時に SMB 管理ツールと一緒にインストールされます。ここでの作業は必要ありません。

[Windows 2000 の場合]

必ず SMB が取り付けられた状態でインストール作業を行なってください。

- 1 SMB を取り付け、サーバを起動します。
- 2 SMB が自動検出され、新しいハードウェアの検出ウィザードが開始されます。[次へ]をクリックします。

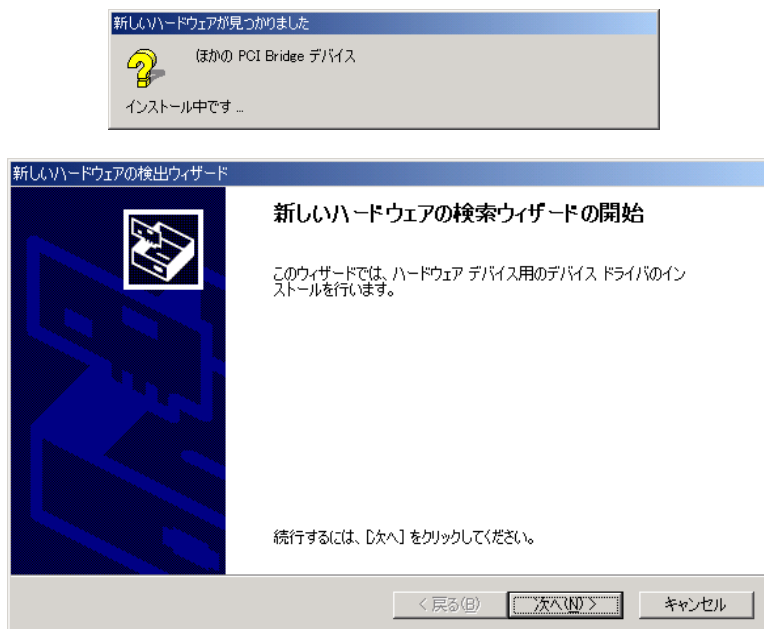


図 3-1 自動検出メッセージと新しいハードウェアの検索ウィザード (開始)

注意!!

自動検出されたデバイス名が「Fujitsu Server Management Assist Board」と表示される場合があります。

- 3 [デバイスに最適なドライバを検索する]を選択して、[次へ]をクリックします。

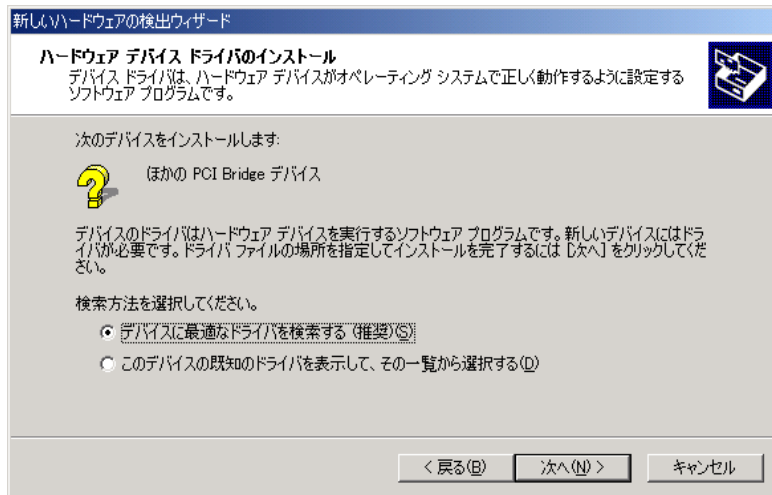


図 3-2 新しいハードウェアの検索ウィザード (検索 1)

- 4 REMCS エージェント CD をドライブに挿入し、[CD-ROM ドライブ]を選択して、[次へ]をクリックします。

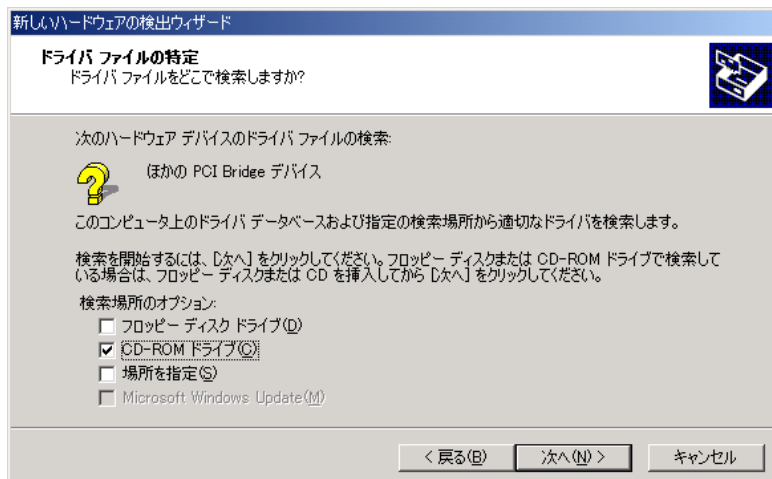


図 3-3 新しいハードウェアの検索ウィザード (検索 2)

補足

REMCS エージェント CD-ROM 挿入時に、REMCS インストールメッセージが表示される場合がありますが、SMBドライバのインストールには無関係です。キャンセルしても問題ありません。

- 5 ドライバファイルの検索が終了したら、[次へ]をクリックします。

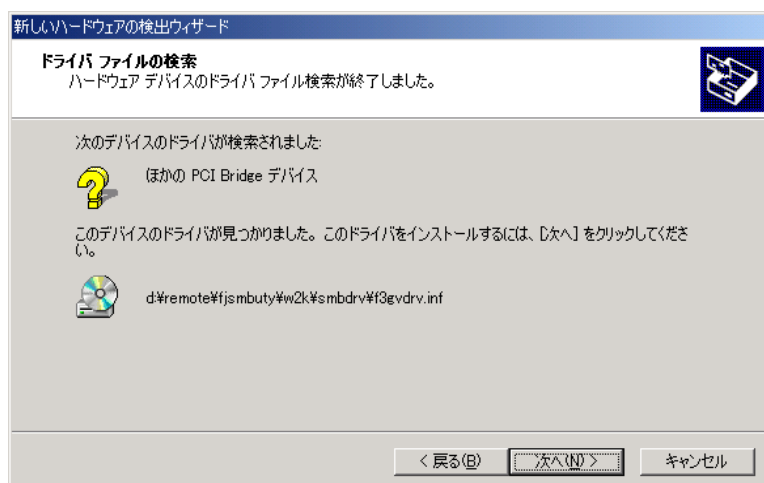


図 3-4 新しいハードウェアの検索ウィザード（インストール）

- 6 ドライバのインストールは完了です。



図 3-5 新しいハードウェアの検索ウィザード（完了）

注意!!

「F3GVDRV.SYS」の位置を要求される場合があります。REMCS エージェント CD-ROM の「¥REMOTE¥FJSMBUTY¥W2K¥SMBDRV」ディレクトリを指定してください。

- 補足** 一度 SMB ドライバをインストールした後は、SMB を交換しても再インストールの必要はありません。但し、SMB を取り付ける PCI スロットを変更した場合は、再インストールが必要です。
- 補足** インストールを途中でキャンセルした場合は、ドライバのアップデートを実施するか、もしくは再起動してください。

3.2.3 ドライバのアップデート

[Windows NT の場合]

SMBのドライバは、REMCS エージェントのインストール時に SMB 管理ツールと一緒にアップデートされます。ここでの作業は必要ありません。

[Windows 2000 の場合]

必ず SMB が取り付けられた状態でアップデート作業を行ってください。

- 1 コントロールパネルにあるシステムアイコンをダブルクリックします。
- 2 システムのプロパティが起動します。[ハードウェア]タブをクリックして、さらに[デバイスマネージャ]ボタンをクリックします。
- 3 デバイスマネージャが起動します。[その他のデバイス]の[Fujitsu Server Management Assist Board]をダブルクリックします。

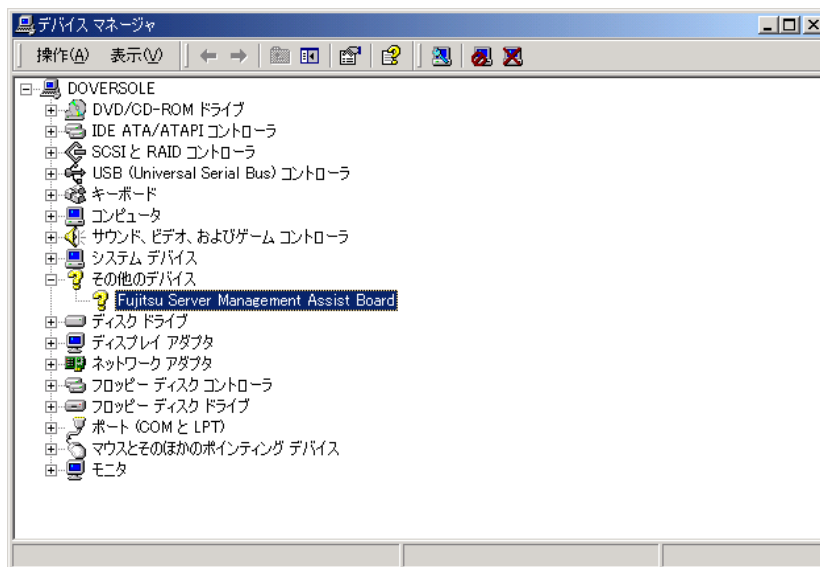


図 3-6 デバイスマネージャ

注意!!

ドライバが正常にインストールされていない場合、その他のデバイス名が「ほかのPCI Bridgeデバイス」と表示されます。

4 プロパティが起動します。

[ドライバ]タブをクリックし、[ドライバの更新]ボタンをクリックします。



図 3-7 SMBドライバのプロパティ

注意!!

ドライバが正常にインストールされていない場合、[ドライバ]タブをクリックし、[ドライバの更新...]ボタンをクリックしてください。

5 デバイスドライバのアップグレード ウィザードが開始されます。[次へ]をクリックします。

6 ドライバの新規インストールにおける手順 3 ～ 6 を実施してください。

3.2.4 SMB 監視エージェントのインストール

SMB 監視エージェントは、SMB 自体を監視するためのソフトウェアです。SMB ステータスエラーなどを検出することができます。

SMB 監視エージェントは、REMCS エージェントのインストール時に SMB 管理ツールと一緒にインストールされます。ここでの作業は必要ありません。

注意!!

Servervisor、LDSM、ServerView がインストールされていない場合、SMB 監視エージェントはインストールされません。

引き続き SNMP サービスのインストールを行います。

⇒ 「3.3 SNMP サービスのインストール」へ

3.3 SNMP サービスのインストール

3.3.1 SNMP サービスのインストール

サーバに SNMP サービスをインストールします。

[Windows NT の場合]

- 1 コントロールパネルにあるネットワークアイコンをダブルクリックします。
ネットワーク設定ダイアログが起動します。
- 2 [サービス]タブをクリックします。
- 3 ネットワークサービスボックスの中に SNMP サービスがある場合は、既にインストールされています。[キャンセル]ボタンをクリックして、ネットワーク設定ダイアログを閉じてください。SNMP サービスのインストールは終了です。
ネットワークサービスボックスの中に「SNMP サービス」がない場合は、追加インストールします。4 に進んでください。
- 4 [追加]ボタンをクリックします。
- 5 ネットワークサービスボックスの中にある「SNMP サービス」を選択し、[OK]ボタンをクリックします。
- 6 以降、画面の指示にしたがって SNMP サービスをインストールします。

注意!!

- ・ SNMP サービスをインストールせずに REMCS エージェントをインストールした場合、「SNMP サービスがインストールされてません」というメッセージを出力してインストーラは終了します。
- ・ Windows NT に既にサービスパックを適用していた場合は、SNMP サービスのインストール後、同じサービスパックをもう一度適用する必要があります。
サービスパックを再インストールしないと、「プロシージャエントリポイント SnmpSvcGetEnterpriseOID がダイナミックリンク ライブラリ snmpapi.dll から見つかりません。」というエラーが表示されます。これは、SNMP サービスの一部のファイルがサービスパックによって更新されており、バージョンに不一致が発生するからです。サービスパックを再インストールすると新しいバージョンのファイルがシステムにコピーされるため、この問題が解決します。

適用されているサービスパックのバージョン確認方法

- ① デスクトップ上のマイコンピュータをダブルクリックします。
- ② ヘルプメニューからバージョン情報を選択します。
- ③ サービスパックのバージョンを確認します。
例) サービスパック 6、6a がインストールされている場合、
「Microsoft (R) Windows NT(R)
Version 4.0 (Build 1381: Service Pack 6)」

[Windows 2000 の場合]

- 1 コントロールパネルにあるアプリケーションの追加と削除をダブルクリックします。
アプリケーションの追加と削除ダイアログが起動します。
- 2 左のメニューの[Windows コンポーネントの追加と削除]ボタンをクリックします。
Windows コンポーネントウィザードが起動します。
- 3 コンポーネントの一覧表の中から「管理とモニターツール」を選択して、[詳細]ボタンをクリックします。管理とモニターツールの一覧が開きます。
- 4 コンポーネントの一覧表の中にある「簡易ネットワーク管理プロトコル(SNMP)」にチェックがついている場合は、既にインストールされています。[キャンセル]ボタンをクリックして、アプリケーションの追加と削除を終了してください。SNMP サービスのインストールは終了です。
「簡易ネットワーク管理プロトコル(SNMP)」にチェックがついていない場合は、インストールします。5に進んでください。
- 5 「簡易ネットワーク管理プロトコル(SNMP)」にチェックをつけて、[OK]ボタンをクリックします。
- 6 以降、画面の指示にしたがって簡易ネットワーク管理プロトコル(SNMP)をインストールします。

注意!!

- ・ SNMP サービスをインストールせずに REMCS エージェントをインストールした場合、「SNMP サービスがインストールされてません」というメッセージを出力してインストーラは終了します。
- ・ Windows 2000 に既にサービスパックを適用していた場合は、SNMP サービスのインストール後、同じサービスパックをもう一度適用する必要があります。

適用されているサービスパックのバージョン確認方法

- ① デスクトップ上のマイコンピュータをダブルクリックします。
- ② ヘルプメニューからバージョン情報を選択します。
- ③ サービスパックのバージョンを確認します。
例) サービスパック 2 がインストールされている場合、
「Microsoft (R) Windows (R)
Version 5.0 (Build 2195: Service Pack 2)」

以上で SNMP サービスのインストールは完了しました。ServerView を使用する場合は、SNMP サービスの設定を行います。

⇒ 「3.3.2 SNMP サービスの設定」へ

Servervisor、LDSM を使用する場合は、REMCS エージェントのインストールを行います。

⇒ 「3.4 REMCS エージェントのインストール」へ

3.3.2 SNMP サービスの設定

SNMP サービスの設定を行います。ServerViewを使用する場合のみ実施してください。

[Windows NT の場合]

- 1 コントロールパネルにあるネットワークアイコンをダブルクリックします。
 ネットワーク設定ダイアログが起動します。
- 2 [サービス]タブをクリックします。
- 3 ネットワークサービスボックスの中の「SNMP サービス」を選択して「プロパティ」をクリック
 します。
- 4 「トラップ」タブを選択します。
- 5 コミュニティ名ボックスに「public」を入力して「追加」をクリックします。
- 6 「追加...」をクリックします。
- 7 サーバの FQDN、または、IP アドレスを入力し、「追加」をクリックします。
- 8 「セキュリティ」タブを選択します。
- 9 次のいずれかの操作を行います。
 - － 「受け付けるコミュニティ名」ボックスのリストの中に、コミュニティ名「public」、権利
 「READ_CREATE」が存在する場合、SNMP のプロパティウィンドウを閉じて終了しま
 す。
 - － 「受け付けるコミュニティ名」ボックスのリストの中に、コミュニティ名「public」が存在するも
 のの、権利が「READ_CREATE」でない場合は、次の操作で権利を変更します。
 1. コミュニティ「public」を選択します。
 2. [編集]をクリックします
 3. 「コミュニティ権利」コンボボックスから「READ_CREATE」を選択します。
 4. [OK]をクリックします。
 - － 「受け付けるコミュニティ名」ボックスのリストの中に、コミュニティ名「public」が存在しない
 場合は、次の操作でコミュニティを追加します。
 1. [追加]をクリックします。
 2. 「コミュニティ権利」コンボボックスから「READ_CREATE」を選択します。
 3. 「コミュニティ」ボックスに「public」と入力します
 4. [追加...]をクリックします。

[Windows 2000 の場合]

- 1 コントロールパネルから管理ツールアイコンをダブルクリックします。
- 2 コンピュータの管理アイコンをダブルクリックしてコンピュータの管理ウィンドウを開きます。
- 3 コンソール ツリーで、[サービスとアプリケーション]－[サービス]をクリックします。
- 4 詳細情報のウィンドウ領域で[SNMP Service]をクリックします。
- 5 [操作]メニューのプロパティをクリックします。
- 6 コミュニティ名ボックスに「public」と入力して[追加]をクリックします。
- 7 [追加...]をクリックします。
- 8 サーバの FQDN または IP アドレスを入力し、[追加]をクリックします。
- 9 「セキュリティ」タブを選択します。
- 10 次のいずれかの操作を行います。
 - － 「受け付けるコミュニティ名」ボックスのリストの中に、コミュニティ名「public」が存在するものの、権利が「READ_CREATE」でない場合は、次の操作で権利を変更します。
 1. コミュニティ「public」を選択します。
 2. [編集]をクリックします
 3. 「コミュニティ権利」コンボボックスから「READ_CREATE」を選択します。
 4. [OK]をクリックします。
 - － 「受け付けるコミュニティ名」ボックスのリストの中に、コミュニティ名「public」が存在しない場合は、次の操作でコミュニティを追加します。
 1. [追加]をクリックします。
 2. 「コミュニティ権利」コンボボックスから「READ_CREATE」を選択します。
 3. 「コミュニティ」ボックスに「public」と入力します
 4. [追加...]をクリックします。
 - － 「受け付けるコミュニティ名」ボックスのリストの中に、コミュニティ名「public」権利「READ_CREATE」が存在する場合、SNMP のプロパティウィンドウを閉じて終了します。

以上で SNMP サービスの設定は完了しました。次に REMCS エージェントのインストールを行います。

⇒ 「3.4 REMCS エージェントのインストール」へ

3.4 REMCS エージェントのインストール

3.4.1 新規インストール作業

REMCS エージェントの新規インストール手順について説明します。

注意!!

- ・ SNMP サービスをインストールせずに REMCS エージェントをインストールした場合、「SNMP サービスがインストールされてません」というメッセージを出力してインストールは終了します。
- ・ Servervisor、LDSM、ServerView がインストールされてない場合、インストールの途中で Servervisor/LDSM CD、ServerWizard CD、または、ServerView CD が要求されます。
- ・ インストール途中 CD を入替える際、CD ドライブが CD を認識するまで多少時間がかかります。
- ・ Norton AntiVirus がインストールされている環境において、REMCS エージェント内の SMB 管理ツールのインストールが止まってしまうことがあります。止まった場合は、その状態で一度 CD を取り出して再度挿入し直してください。万が一、SMB 管理ツールのインストールでエラーになった場合は、インストール終了後、REMCS エージェントの再インストールを実施してください。

- 1 REMCS エージェントの CD を挿入します。
挿入後、自動的にインストールのサーバ機種選択画面が起動します。

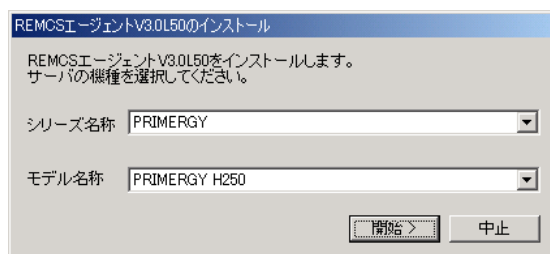


図 3-8 サーバ機種選択画面

- 2 起動しない場合は、CD 中の Setup.exe をダブルクリックしてください。
- 3 シリーズ名とモデル名称を選択して、[次へ] ボタンをクリックします。
- 4 RSB と SMB の両方に対応している機種の場合には RSB 搭載確認画面が表示されます。RSB を搭載している場合はチェックを付けて、[次へ] ボタンをクリックします。

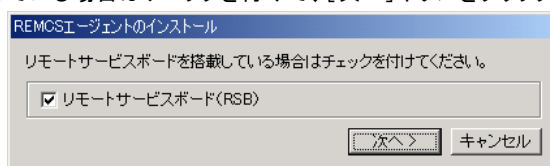


図 3-9 RSB 搭載確認画面

- 5 インストール開始確認メッセージが表示されます。
[はい]ボタンをクリックします。
- 6 REMCS エージェントのインストールを開始します。インストールの途中、ServerView CD 等の CD を挿入するようメッセージ(図 3-10)が表示された場合は、該当する CD を挿入してから[OK]ボタンをクリックしてください。

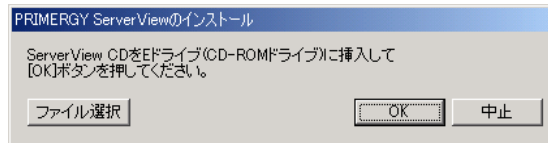


図 3-10 CD 挿入メッセージ

- 7 インストール中に図 3-11 のメッセージが表示された場合には、[Cancel]ボタンをクリックしてください。

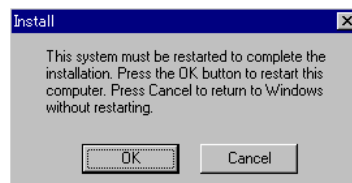


図 3-11 再起動確認メッセージ(1)

- 8 インストール中に図 3-12 のメッセージが表示された場合には、[再起動]ボタンをクリックしてください。
自動的にサーバが再起動します。

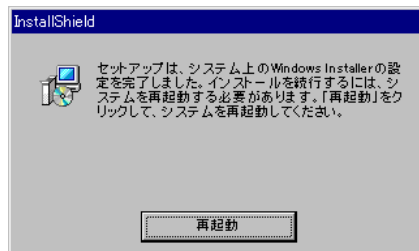


図 3-12 再起動確認メッセージ(2)

- 9 図 3-11、図 3-12 のメッセージが表示された場合には、再起動後に残りのインストールが自動的に起動されますので、Administrator 権限を持つユーザでログオンしてください。
- 10 図 3-13 のメッセージが表示された場合には、[OK]ボタンをクリックします。



図 3-13 setkey メッセージ

- 11 再度、図 3-11 のメッセージが表示された場合は、[Cancel]ボタンをクリックしてください。
- 12 残りのインストールが完了しましたら、サーバを再起動します。

以上で REMCS エージェントのインストールは完了です。引き続き I/O 装置監視エージェントのインストールを行います。

⇒ 「3.5 I/O 装置監視エージェントのインストール」へ

3.4.2 アップデート作業

REMCS エージェントのアップデートインストール手順について説明します。

注意!!

RSB を新しく搭載した場合には、アップデートは使用できません。旧版を一度アンインストールしてから再度インストールしてください。

- 1 REMCS エージェントの CD を挿入します。挿入後、自動的にアップデート確認メッセージ (図 3-14) が表示されます。

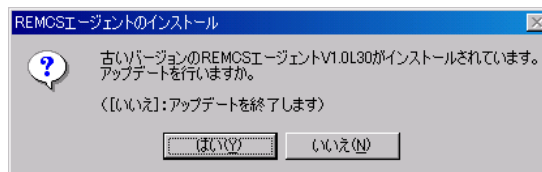


図 3-14 アップデート確認メッセージ

- 2 起動しない場合は、CD 中の Setup.exe をダブルクリックしてください。
- 3 [はい] ボタンをクリックします。
- 4 モデルを判定できなかった場合は、サーバ機種選択画面 (図 3-8) が表示されます。シリーズ名とモデル名称を選択します。
- 5 [開始] ボタンをクリックします。
- 6 アップデート開始確認メッセージが表示されます。
- 7 [はい] ボタンをクリックします。
REMCS エージェントのアップデートを開始します。アップデートの途中、ServerView CD 等の CD を挿入するようメッセージが表示された場合は、該当する CD を挿入してドライブ名を指定してから [OK] ボタンをクリックしてください。

注意!!

インストール途中 CD を入替える際、CD ドライブが CD を認識するまで多少時間がかかります。

- 8 アップデート中に図 3-15 のメッセージが表示された場合には、[はい] ボタンをクリックしてください。

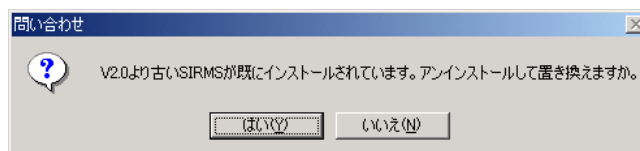


図 3-15 SIRMS アップデート確認メッセージ

- 9 アップデートが完了したら、サーバを再起動します。

- 10 SMBを搭載している場合には、「4.3.4. SMB 監視エージェント機能を有効にする」の節の手順にしたがって、SMB 監視エージェント機能を有効にします。

- 11 定期接続時刻を確認します。確認後、定期接続スケジュール画面で[OK]ボタンをクリックします。

⇒「5.4.2. 定期接続時刻の変更」を参照してください

- 12 接続確認を行います。

⇒「5.5. 接続確認」を参照してください

アップデート後にレジストレーションを行う必要はありません。そのままサービスを運用することができます。

⇒「5. サービス運用」へ

3.4.3 上書きインストール作業

REMCS エージェントの上書きインストール手順について説明します。

- 1 REMCS エージェントの CD を挿入します。挿入後、自動的に上書きインストール確認メッセージ(図 3-16)が表示されます。

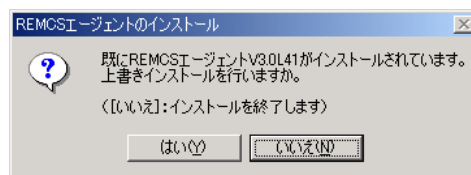


図 3-16 上書きインストール確認メッセージ

- 2 起動しない場合は、CD 中の Setup.exe をダブルクリックしてください。
- 3 [はい]ボタンをクリックします。
- 4 モデルを判定できなかった場合は、サーバ機種選択画面(図 3-8)が表示されます。シリーズ名とモデル名称を選択します。
- 5 [開始]ボタンをクリックします。
- 6 インストール開始確認メッセージが表示されます。
- 7 [はい]ボタンをクリックします。
REMCS エージェントのインストールを開始します。インストールの途中、ServerView CD 等の CD を挿入するようメッセージが表示された場合は、該当する CD を挿入してドライブ名を指定してから[OK]ボタンをクリックしてください。

注意!!

インストール途中 CD を入替える際、CD ドライブが CD を認識するまで多少時間がかかります。

- 8 インストールが完了したら、サーバを再起動します。
- 9 SMBを搭載している場合には、「4.3.4. SMB 監視エージェント機能を有効にする」の節の手順にしたがって、SMB 監視エージェント機能を有効にします。

- 10 定期接続時刻を確認します。確認後、定期接続スケジュール画面で[OK]ボタンをクリックします。

⇒ 「5.4.2. 定期接続時刻の変更」を参照してください

- 11 接続確認を行います。

⇒ 「5.5. 接続確認」を参照してください

上書きインストール後にレジストレーションを行う必要はありません。そのままサービスを運用することができます。

⇒ 「5. サービス運用」へ

3.5 I/O 装置監視エージェントのインストール

I/O 装置を監視するためのソフトウェアをインストールします。

I/O 装置監視エージェントは、サーバに搭載・接続されている I/O 装置(SCSI カード、SCSI アレイコントローラカード、ハードディスクキャビネットなど)を監視するためのソフトウェアです。サーバにオプションの I/O 装置を搭載・接続している場合は、各種装置専用の I/O 装置監視エージェントをインストールする必要があります。インストール方法については以下をご覧ください。

－ Servervisor / LDSM の場合

『Servervisor/Intel® LANDesk® Server Managerをお使いになる前に』の「インストール概要」の節、あるいは『ソフトウェアガイド』の「オプション装置の監視機能を追加インストールする」の節をご覧ください。I/O 装置監視エージェントのインストールと設定を行ってください。

－ ServerView の場合

『ソフトウェアガイド』の「サーバ監視ツール[ServerView]」の「オプション装置を監視機能に追加インストールする」の節をご覧ください。I/O 装置監視エージェントのインストールと設定を行ってください。

サービス運用中、サーバにオプションの I/O 装置を搭載・接続した場合も、上記の個所を参照して I/O 装置監視エージェントのインストールと設定を行ってください。

SMB を搭載している場合は、引き続き SMB の設定を行います。

⇒ 「3.6 SMB ドライバの起動」へ

SMB、RSB を搭載していない場合は、以上で REMCS エージェントのインストールは完了です。引き続き、サービス開始作業を行います。

⇒ 「4 サービス開始」へ

3.6 SMB ドライバの起動

SMB のドライバを起動します。

[Windows NT の場合]

- 1 Windows NT のコントロールパネルにあるデバイスアイコンをダブルクリックします。
デバイスダイアログ(図 3-17)が起動します。
- 2 「FUJITSU Server Management Assist Board」を選択して[スタートアップ...]ボタンをクリックします。

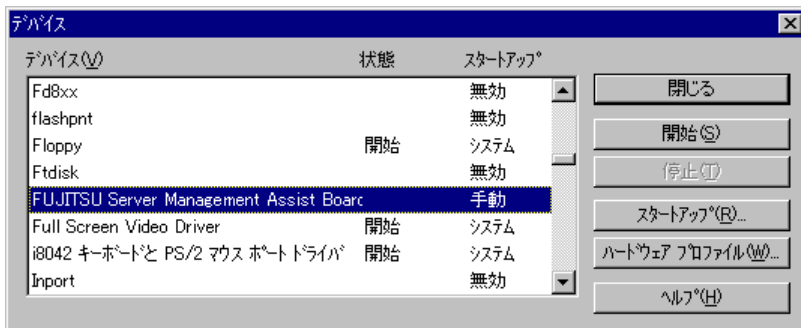


図 3-17 デバイスダイアログ(1)

- 3 スタートアップの種類を「自動」に合わせて、[OK]ボタンをクリックします。
スタートアップの詳細につきましては、ヘルプをご覧ください。

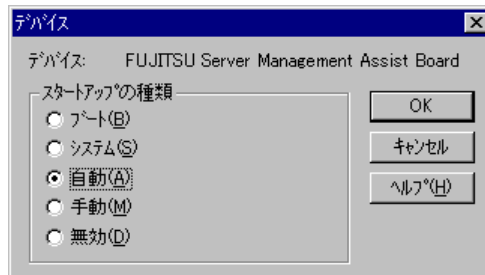


図 3-18 デバイスダイアログ(2)

- 4 [開始]ボタンをクリックします。
SMBドライバが起動します。

補足

一度自動に設定した後は、作業の必要はありません。以降、OS の起動時に自動的にドライバとサービスが起動します。

- 5 SMB ファームウェアのアップデートを実施します。
手順は、本書の『付録 H. SMB ファームウェアのアップデート』を参照してください。

注意!!

SMB ファームウェアのアップデートは、サーバ管理アシストボードとサーバモニタモジュールの両方を搭載する場合に実施してください。

[Windows 2000 の場合]

SMB ドライバは自動的に起動します。SMB のドライバを起動する操作は必要ありませんが、正常に動作していることを確認してください。

- 1 コントロールパネルにあるシステムアイコンをダブルクリックします。
- 2 システムのプロパティが起動します。[ハードウェア]タブをクリックして、さらに[デバイスマネージャ]ボタンをクリックします。
- 3 デバイスマネージャが起動します。[その他のデバイス]の[Fujitsu Server Management Assist Board]をダブルクリックします。

注意!!

「Fujitsu Server Management Assist Board」が表示されていない場合、SMB ドライバは正常にインストールされていません。「3.2.3 ドライバのアップデート」を実施してください。

- 4 Fujitsu Server Management Assist Board のプロパティが起動します。



図 3-19 Fujitsu Server Management Assist Board のプロパティ

補足

デバイスが正常に動作していない場合は、[ドライバ]タブをクリックし、ドライバを削除してください。削除後に Windows 2000 を再起動して、ドライバをインストールし直してください。

⇒ 「3.2.2 ドライバの新規インストール」

- 5 SMB ファームウェアのアップデートを実施します。
手順は、本書の『付録 H. SMB ファームウェアのアップデート』を参照してください。

注意!!

SMB ファームウェアのアップデートは、サーバマネージメントアシストボードとサーバモニタモジュールの両方を搭載する場合に実施してください。

以上でインストールは完了です。引き続き、サービス開始作業を行います。

⇒ 「4 サービス開始」へ

4. サービス開始

リモートサポートサービス（以降、サービスと略します）を開始する手順を説明します。
サービス開始前に次のものをご用意ください。

- － 保証書（型名、製造番号、チェックコードが記載されているもの）
（レジストレーション時に必要）

本章では、センタ接続形態別にサービスを開始する手順を説明します。


- － 「4.1 サービス開始（インターネット接続【メールのみ】）」
インターネット接続（メールのみ）時のサービス開始手順を説明します。
- － 「4.2 サービス開始（インターネット接続）」
インターネット接続時のサービス開始手順を説明します。
- － 「4.3 サービス開始（P-P 接続）」
ポイント・ツー・ポイント接続時のサービス開始手順を説明します。
- － 「4.4 サービス開始（管理サーバ接続）」
管理サーバ接続時のサービス開始手順を説明します。
- － 「4.5 SMB の設定」
SMB の設定手順について説明します。SMB が搭載されている場合に行います。

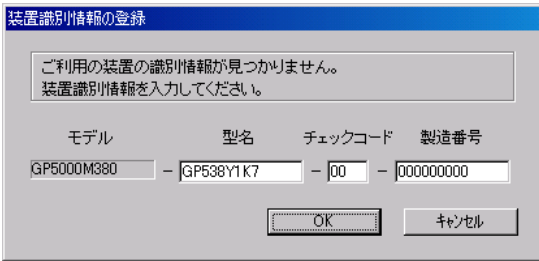
もし作業中に異常が発生した場合は、「7.2 サービス開始時の異常について」の該当箇所をご覧になって適切な対処を施した後、再度作業を試みてください。

4.1 サービス開始（インターネット接続【メールのみ】）

インターネット接続（「1.2 センタ接続形態」を参照）時のサービス利用登録の手順を説明します。
レジストレーション → REMCS 環境設定の順番で実施します。

4.1.1 レジストレーション（インターネット接続【メールのみ】）

- 1  デスクトップ上にある「レジストレーション」アイコンをクリックします。
構成情報の収集が始まります。
- 2 装置識別情報がハードウェアに書き込まれていないモデルでは、装置識別情報の登録画面（図 4-1、表 4-1）が表示されます。サーバ添付の保証書に記載されている型名、チェックコード、製造番号を入力します。入力を終えたら、[OK]ボタンをクリックします。



装置識別情報の登録

ご利用の装置の識別情報が見つかりません。
装置識別情報を入力してください。

モデル	型名	チェックコード	製造番号
GP5000M380	- GP538Y1K7	- 00	- 000000000

OK キャンセル

図 4-1 装置識別情報の登録（インターネット接続【メールのみ】）

入力項目	説明
モデル	型名が入力された後、自動的に値が表示されます。
型名	保証書に記載されている型名を入力します。
チェックコード	保証書に記載されているチェックコードを入力します。
製造番号	保証書に記載されている製造番号を入力します。

表 4-1 装置識別情報の入力項目（インターネット接続【メールのみ】）

注意!!

- ・ チェックコード、製造番号はサーバー台ごとに値が異なります。必ず入力しているサーバに添付されていた保証書に記載されている番号を入力してください。
- ・ 型名を入力してもモデルが自動的に表示されない場合、ハードウェアに装置識別情報が正しく書き込まれていない可能性があります。弊社サポート要員にご連絡ください。
- ・ 保証書をなくした場合は、装置のラベルに記載されている型名、チェックコード、製造番号を入力してください。装置ラベルにチェックコードのないモデルは、お客様登録センタのご相談窓口までご相談ください。

⇒ 「お問い合わせについて」

3 構成情報の収集終了後、接続形態選択画面(図 4-2、表 4-2)が表示されます。

図 4-2 接続形態選択画面(インターネット接続【メールのみ】)

項目	説明
インターネット接続(メールのみ)	お客様のサーバと弊社センタが一对一で通信する形態です。SMTP のみを使用する運用のため、以下の機能は使用できません。 －ファームウェアダウンロード機能 －REMCS エージェントリモート改版機能
インターネット接続	お客様のサーバと弊社センタが一对一で通信する形態です。
P-P 接続	お客様のサーバと弊社センタがダイヤルアップルータで、INS 回線などを用いたポイント・ツー・ポイント方式で接続する形態です。
管理サーバ接続	弊社センタが代表サーバである管理サーバを通して通信する形態です。グレー表記になっている場合には利用できません。

表 4-2 接続形態選択の選択項目(インターネット接続【メールのみ】)

4 「インターネット接続(メールのみ)」にチェックを付けて、[次へ>]ボタンをクリックします。レジストレーション画面(図 4-3)が表示されます。画面の説明をお読みください。

4.1 サービス開始（インターネット接続【メールのみ】）

図 4-3 レジストレーション画面（インターネット接続【メールのみ】）

- 5 [次へ>]ボタンをクリックします。
お客様情報の入力画面（図 4-4）が表示されます。
- 6 お客様情報を入力します（図 4-4、表 4-3）。ご登録の種別は**新規登録**を選択します。

図 4-4 お客様情報の入力（インターネット接続【メールのみ】）

入力項目・ボタン	説明 ※指定文字数は最大文字数を指します	
ご登録の種別	新規	センタにお客様の情報を新規に登録します。
	更新	センタに既に登録されているお客様の情報を更新します。
	補足	新規登録を行っていない場合は選択できません。

入力項目・ボタン	説明 ※指定字数は最大字数を指します	
FPD 参照	お客様の情報をフロッピーディスクから読み取ります(P40 補足参照)。 補足 保存については表 4-5 FPD 保存の項目をご覧ください。	
法人名	法人名を入力します。	全角 30 字
法人名(カナ)	法人名のフリガナを入力します。	全角カナ 40 字
部署名	お客様の部署名を入力します。	全角 20 字
ご住所	お客様のご住所を入力します。	全角 30 字
ビル名	必要な場合はビル名を入力します。	全角 20 字
管理者のお名前	システムの管理をしているお客様名を入力します。	全角 20 字
管理者のお名前(カナ)	管理者の方のお名前のフリガナを入力します。	全角カナ 20 字
E-mail アドレス	上記管理者の方の E-mail アドレスを入力します。このアドレス宛に、登録通知、障害発生通知、最新ファームウェア登録通知などのメールが送られます。	英数記号 60 字
郵便番号	郵便番号を入力します。例) 012-3456	数字記号 8 字
電話番号	電話番号を入力します。例) 012-345-6789	数字記号 20 字
FAX 番号	FAX 番号を入力します。例) 987-654-3210	数字記号 20 字
装置ユニーク名	お客様と弊社サービス員との間でサーバを特定するための名前です。お客様にとって分かりやすい名前をつけてください。[ヘルプ]ボタンをクリックすると詳細説明が表示されます。	英数記号 32 字 (一、#のみ可)

注意!!

- ・ E-Mail の設定項目に特殊文字”&”などを使用しないでください。
- ・ 旧漢字、外字は認識できない場合があります。
- ・ 第 2 水準までの文字が使用可能です。
- ・ 装置ユニーク名には「&、”、’、<、>、/、_、空白文字」の使用は避けてください。

表 4-3 お客様情報の入力項目(インターネット接続【メールのみ】)

7

[次へ>]ボタンをクリックします。
設置場所の入力画面(図 4-5)が表示されます。

8

サーバの設置場所を入力します(図 4-5、表 4-4)。

補足

初期値として、お客様の住所が入力されています。設定場所が同じであれば、変更する必要はありません。

4.1 サービス開始（インターネット接続【メールのみ】）

図 4-5 設置場所の入力(インターネット接続【メールのみ】)

入力項目	説明
設置場所	サーバの設置場所の住所を入力します(全角)。
ビル名称	必要な場合はビル名を入力します(全角)。

表 4-4 設置場所の入力項目(インターネット接続【メールのみ】)

9

[次へ>]ボタンをクリックします。
入力情報の確認画面が表示されます(図 4-6、表 4-5)。

図 4-6 入力情報のご確認(インターネット接続【メールのみ】)

ボタン	説明
FPD 保存	入力したお客様の情報をフロッピーディスクに保存します。保存した情報は情報の再入力時、他のサーバでのレジストレーション時に利用できます(P40 補足参照)。 補足 参照については表 4-3 FPD 参照の項目をご覧ください。

表 4-5 入力情報のご確認の項目(インターネット接続【メールのみ】)

- 10 情報に誤りがなければ[次へ>]ボタンをクリックします。
誤りがある場合は、[< 戻る]ボタンをクリックして、誤りを訂正してください。
- 11 E-mail 送信環境の確認画面(図 4-7)が表示されます。
E-mail 送信が可能な環境かどうか確認してから、[次へ>]ボタンをクリックしてください。

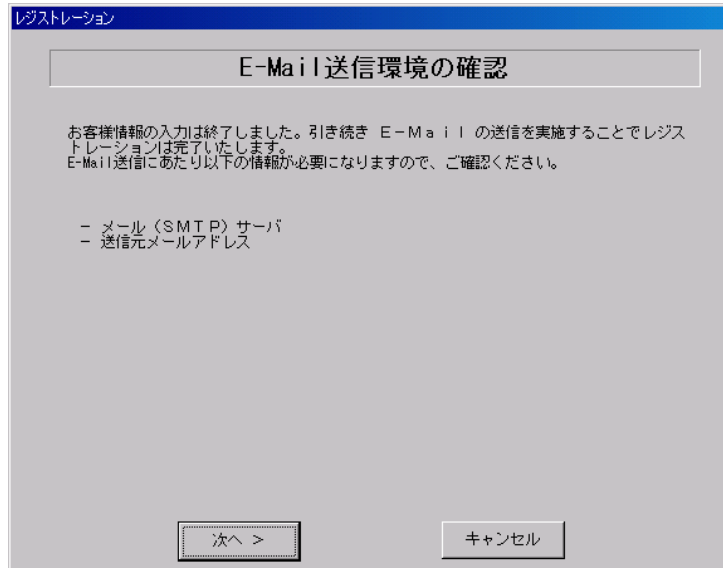


図 4-7 E-mail 送信環境の確認(インターネット接続【メールのみ】)

- 12 E-mail の送信に必要な情報を入力します(図 4-8、表 4-6)。

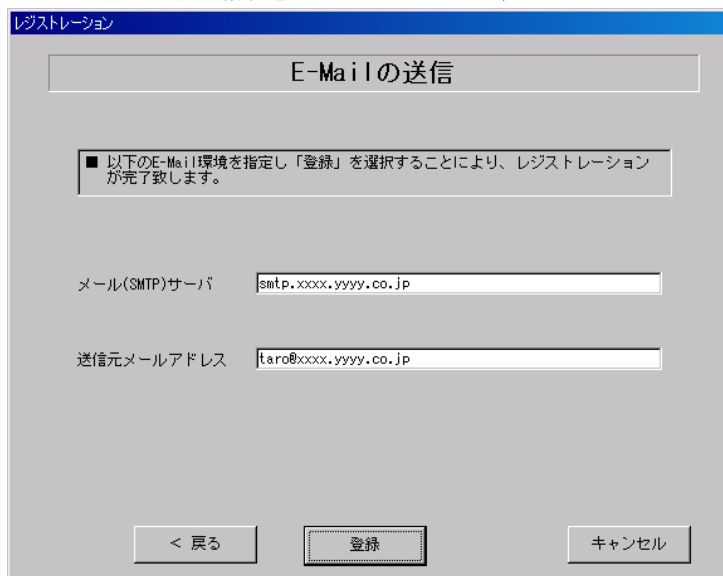


図 4-8 E-mail の送信(インターネット接続【メールのみ】)

入力項目	説明
メール(SMTP)サーバ	入力した情報をセンタにメール送信するために、メールサーバのFQDN または IP アドレスを入力します(半角英数記号)。通常、お客様がご利用になっているメール送受信ソフトの設定項目(SMTP)でご確認ください。
送信元メールアドレス	センタへの送信元メールアドレスを入力します(半角英数記号)。このアドレスは、サーバからセンタに送付されるメールのヘッダの送信者アドレスになります(社外発信資格が必要です)。

表 4-6 E-mail の送信の入力項目(インターネット接続【メールのみ】)

- 13 [登録]ボタンをクリックします。入力した情報がセンタに自動送付されます。メールの転送が完了しますと、E-mail 送信完了メッセージが表示されます。管理者宛てに通知される E-Mail につきましては、「付録 K. サービス開始時の受信メール内容について」をご覧ください。

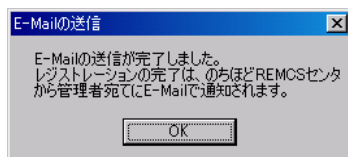


図 4-9 E-mail 送信完了メッセージ(インターネット接続【メールのみ】)

補足

レジストレーション完了時に、お客様が入力した情報と一緒に、構成情報も自動的に REMCS センタに送信されます。

以上でユーザ情報の入力完了です。引き続き REMCS 環境設定を行います。

⇒「4.1.2 REMCS 環境設定(インターネット接続【メールのみ】)」へ

注意!!

レジストレーションの完了を通知する E-mail がお客様に届く前に、ユーザ登録情報の更新処理を行っても無効として扱われます。レジストレーションの後すぐに更新処理を実施したい場合は、完了通知の E-mail が届いた後に行ってください。

補足

FPD 保存、FPD 参照の使い方

FPD 保存：(入力情報のご確認画面で使用)

- ①入力情報のご確認画面にある[FPD 保存...]ボタンをクリックします。
ファイル選択ダイアログが表示されます。
- ②空のフロッピーディスクをドライブに挿入します。
- ③FPD 顧客ファイル(*.inf)名を入力して、[開く]ボタンをクリックします。
- ④フロッピーディスクに保存されます。

FPD 参照：(お客様情報の入力画面で使用)

- ①FPD 顧客ファイル(*.inf)が保存されているフロッピーディスクをドライブに挿入します。
- ②お客様情報の入力画面にある[FPD 参照...]ボタンをクリックします。
ファイル選択ダイアログが表示されます。
- ③FPD 顧客ファイル(*.inf)を選択して、[開く]ボタンをクリックします。
- ④ファイルから情報が読み込まれて、画面上に入力されます。

4.1.2 REMCS 環境設定（インターネット接続【メールのみ】）

次ページからサービスの環境設定の手順を説明します。定期接続の設定については以下の設定例を参考にしてください。

● 設定例

例 1. 毎週木曜のマシン運用時間中(8:40～17:30)に定期接続を行う。

設定項目	設定値
定期接続スケジュール(周期)	週一回
定期接続スケジュール(曜日)	木曜
定期接続スケジュール(時刻)	(開始)8:40、(終了)17:30

※ 時刻は指定範囲の間から、自動的に接続時刻を設定します。

例 2. 毎月 1 日の 18:00 に定期接続を行う。

設定項目	設定値
定期接続スケジュール(周期)	月一回
定期接続スケジュール(曜日)	1
定期接続スケジュール(時刻)	(開始)18:00、(終了)18:01

例 3. 毎日(土日以外)のマシン運用時間中(24 時間運用)に定期接続を行う。

設定項目	設定値
定期接続スケジュール(周期)	毎日(土日以外)
定期接続スケジュール(曜日)	※設定の必要なし
定期接続スケジュール(時刻)	(開始)0:00、(終了)23:59

※ 時刻は指定範囲の間から、自動的に接続時刻を設定します。

- 14 「4.1.1 レジストレーション(インターネット接続【メールのみ】)」の完了後、つづけて REMCS 環境設定画面(図 4-10)が表示されます。画面の説明をお読みください。
[次へ>]ボタンをクリックします。

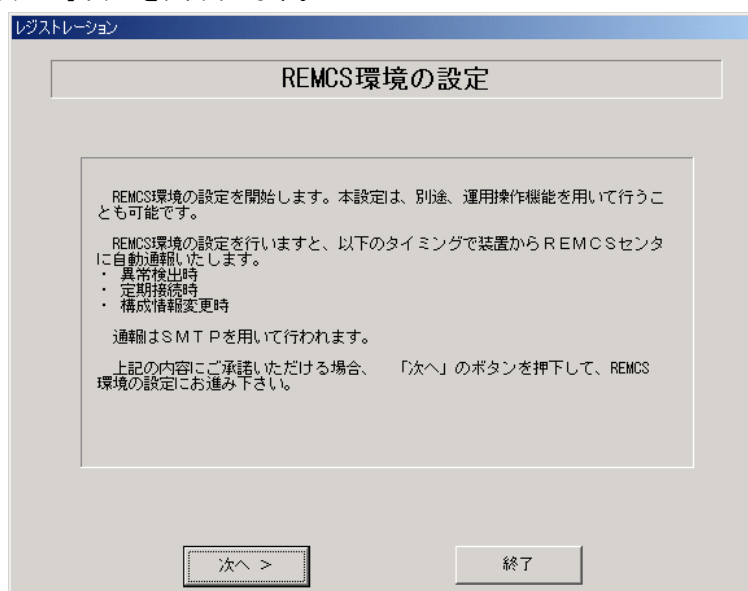


図 4-10 REMCS 環境設定(インターネット接続【メールのみ】)

- 15 インターネット接続の環境設定を行います(図 4-11、表 4-7)。

図 4-11 インターネット接続の環境設定(インターネット接続【メールのみ】)

設定項目	説明
メール(SMTP)サーバ (入力必須)	入力した情報をセンタにメール送信するために、メールサーバのFQDNまたはIPアドレスを入力します(半角英数記号)。通常、お客様がご利用になっているメール送受信ソフトの設定項目(SMTP)でご確認ください。
送信元メールアドレス (入力必須)	センタへの送信元メールアドレスを入力します(半角英数記号)。このアドレスは、サーバからセンタに送付されるメールのヘッダの送信者アドレスになります(社外発信資格が必要です)。

表 4-7 インターネット接続の環境設定の設定項目(インターネット接続【メールのみ】)

16

[次へ>]ボタンをクリックします。

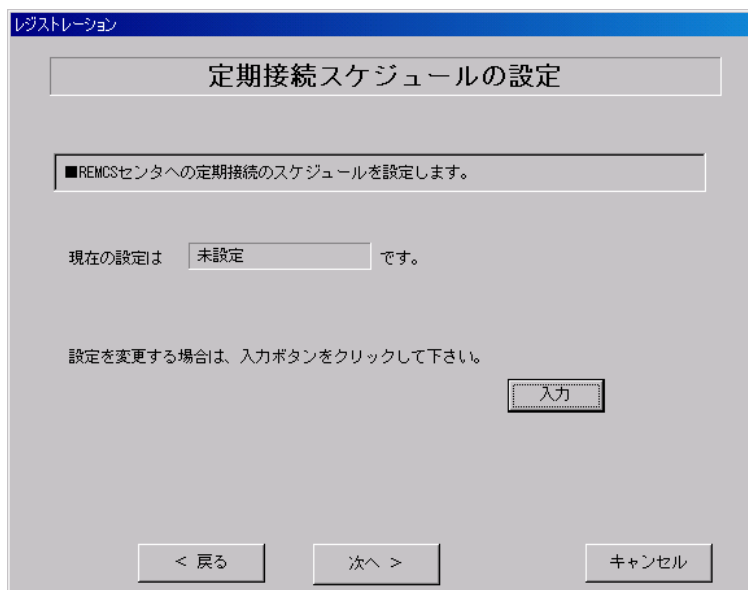
RSBの環境設定画面(図 4-12、表 4-8)が表示されます(RSBが搭載されている場合)。

図 4-12 RSBの環境設定(インターネット接続【メールのみ】)

設定項目	説明
RSB IP アドレス	RSB リモート制御機能を使用するために RSB 自身の IP アドレスを指定します
サブネットマスク	IP アドレス に対するサブネットマスクアドレスを指定します。
ゲートウェイ	デフォルトゲートウェイの IP アドレスを指定します。
DNS 機能	DNS サーバを利用する場合には ON をチェックします。
DNS サーバ IP アドレス	DNS サーバの IP アドレスを指定します。
DHCP 機能	DHCP サーバを利用して RSB の IP アドレスを取得する場合には ON をチェックします。
リトライ回数	RSB が E-mail で異常通知を行う際のリトライ回数を指定します。有効範囲:0~10(単位:回)、初期値 5 回(推奨)
リトライ間隔	RSB が E-mail で異常通知を行う際のリトライ間隔を指定します。有効範囲:0~60(単位:秒)、初期値 1 秒(推奨)

表 4-8 RSBの環境設定の設定項目(インターネット接続【メールのみ】)

- 17 [次へ>]ボタンをクリックします。
定期接続スケジュール設定画面(図 4-13)が表示されます。



レジストレーション

定期接続スケジュールの設定

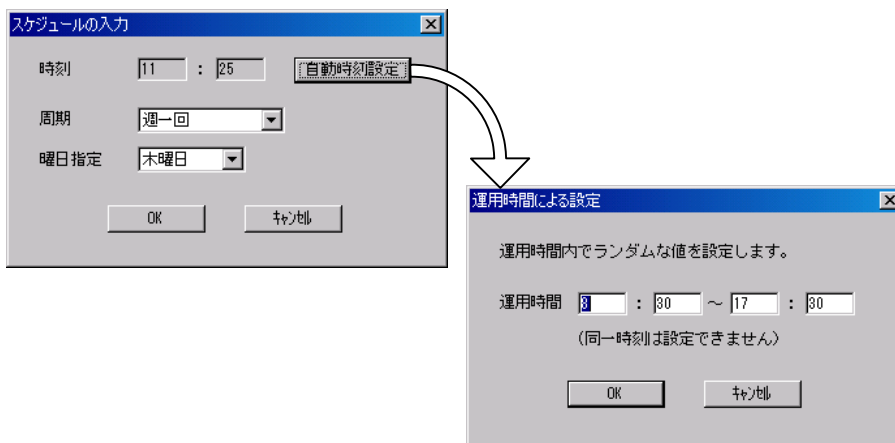
■REMCSセンタへの定期接続のスケジュールを設定します。

現在の設定は です。

設定を変更する場合は、入力ボタンをクリックして下さい。

図 4-13 定期接続スケジュール設定（インターネット接続【メールのみ】）

- 18 定期接続のスケジュール設定を行います。
[入力]ボタンをクリックします。
- 19 スケジュールを入力します(図 4-14、表 4-9)。



スケジュールの入力

時刻 :

周期

曜日指定

運用時間による設定

運用時間内でランダムな値を設定します。

運用時間 : ~ :

(同一時刻は設定できません)

図 4-14 スケジュール入力（インターネット接続【メールのみ】）

設定項目	説明	
時刻	定期接続を行う時刻を設定します。お客様の運用時間の範囲内で設定してください。 補足 自動時刻設定の入力範囲は 0:00～23:59 です。0 時をまたいでの設定はできませんのでご注意ください。また、開始時刻と終了時刻に同じ時刻を設定することはできません。	
周期	毎日	毎日、定期接続を行います。
	毎日(日曜以外)	日曜以外の毎日、定期接続を行います。
	毎日(土日以外)	土日以外の毎日、定期接続を行います。
	週一回	週一回、指定の曜日に定期接続を行います(推奨)。 (日付／曜日を指定)で曜日を指定してください。
	月一回	月一回、指定の日付に定期接続を行います。 (日付／曜日を指定)で日付を指定してください。

表 4-9 定期接続のスケジュール設定の設定項目(インターネット接続【メールのみ】)

- 20 [OK]ボタンをクリックします。定期接続スケジュールの設定画面に戻りますので、現在の設定にきちんと反映されているかどうかを確認してください。問題がなければ、[次へ>]ボタンをクリックします。
- 21 ファーム修正適用のスケジュールの設定画面が表示されますが、インターネット接続(メールのみ)の場合には設定することはできませんので、そのまま[次へ]ボタンをクリックして先にお進みください。

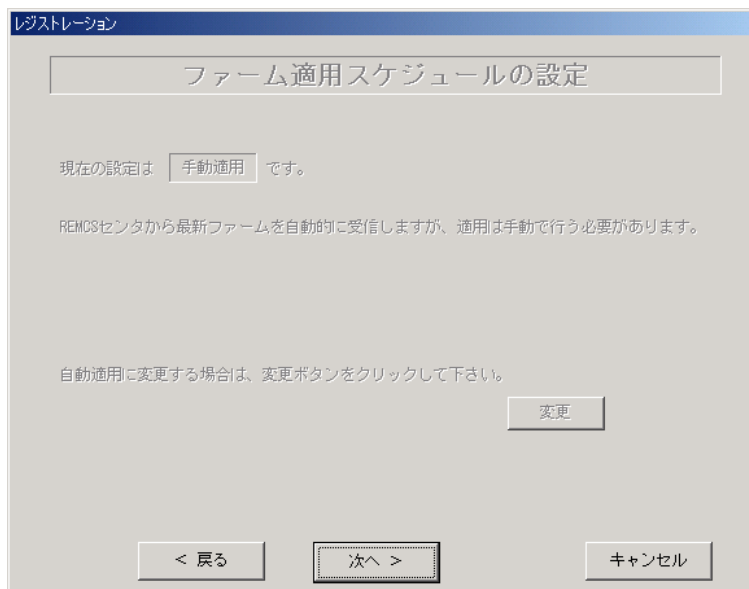


図 4-15 ファーム修正適用のスケジュール設定(インターネット接続【メールのみ】)

- 22 [次へ>]ボタンをクリックします。
- 23 接続確認を行います(図 4-16)。「接続確認」ボタンをクリックします。

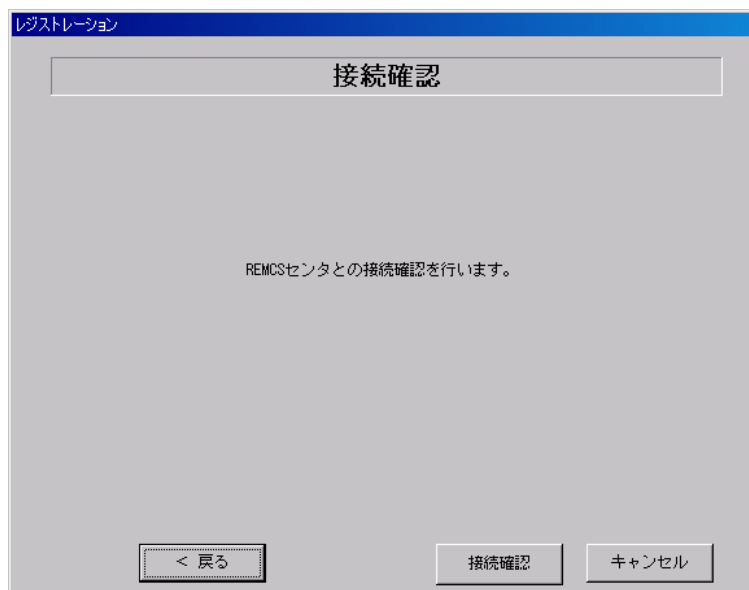


図 4-16 接続確認（インターネット接続【メールのみ】）

後ほど、お客様の情報入力画面で入力した（管理者の方の）E-mail アドレス宛にレジストレーション完了を通知するメールが届きます。管理者宛てに通知される E-Mail につきましては、「付録 K. サービス開始時の受信メール内容について」をご覧ください。

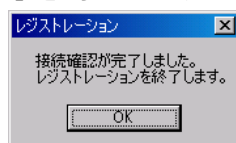


図 4-17 レジストレーションの完了メッセージ（インターネット接続【メールのみ】）

RSB 搭載時には設定確認のためテストメールを送信できます。[OK]ボタンをクリックしてテストメールを送信してください。テストメール確認後に管理者宛てに通知される E-Mail につきましては、「付録 K. サービス開始時の受信メール内容について」をご覧ください。

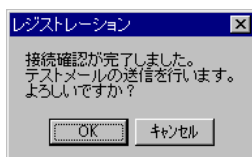


図 4-18 RSB 搭載時のレジストレーションの完了メッセージ（インターネット接続【メールのみ】）

SMB を搭載している場合は、引き続き SMB の設定を行います。

⇒ 「4.5 SMB の設定」へ


SMB を搭載していない場合は、以上でサービス開始作業は完了しました。

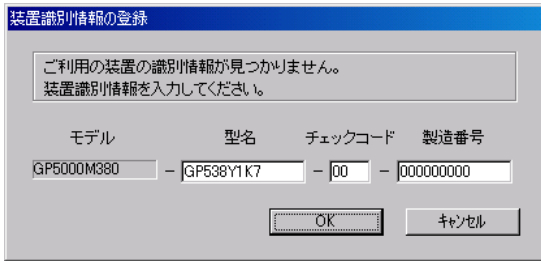
⇒ 「5. サービス運用」へ

4.2 サービス開始（インターネット接続）

インターネット接続（「1.2 センタ接続形態」を参照）時のサービス利用登録の手順を説明します。
 レジストレーション → REMCS 環境設定の順番で実施します。

4.2.1 レジストレーション（インターネット接続）

- 1  デスクトップ上にある「レジストレーション」アイコンをクリックします。
構成情報の収集が始まります。
- 2 装置識別情報がハードウェアに書き込まれていないモデルでは、装置識別情報の登録画面（図 4-19、表 4-10）が表示されます。サーバ添付の保証書に記載されている型名、チェックコード、製造番号を入力します。入力を終わったら、[OK]ボタンをクリックします。



装置識別情報の登録

ご利用の装置の識別情報が見つかりません。
装置識別情報を入力してください。

モデル	型名	チェックコード	製造番号
GP5000M380	- GP538Y1K7	- 00	- 000000000

OK キャンセル

図 4-19 装置識別情報の登録（インターネット接続）

入力項目	説明
モデル	型名が入力された後、自動的に値が表示されます。
型名	保証書に記載されている型名を入力します。
チェックコード	保証書に記載されているチェックコードを入力します。
製造番号	保証書に記載されている製造番号を入力します。

表 4-10 装置識別情報の入力項目（インターネット接続）

注意!!

- ・ チェックコード、製造番号はサーバー台ごとに値が異なります。必ず入力しているサーバに添付されていた保証書に記載されている番号を入力してください。
- ・ 型名を入力してもモデルが自動的に表示されない場合、ハードウェアに装置識別情報が正しく書き込まれていない可能性があります。弊社サポート要員にご連絡ください。
- ・ 保証書をなくした場合は、装置のラベルに記載されている型名、チェックコード、製造番号を入力してください。装置ラベルにチェックコードのないモデルは、お客様登録センタのご相談窓口までご相談ください。

⇒ 「お問い合わせについて」

3 構成情報の収集終了後、接続形態選択画面（図 4-20、表 4-11）が表示されます。

レジストレーション

接続形態選択

■ 接続形態を選択して下さい。

接続形態

☐ インターネット接続（メールのみ）
☒ インターネット接続
☐ P-P接続
☐ 管理サーバ接続

インターネット接続（メールのみ）選択時は以下の機能は使用できません。

- ・ ファームウェア配布機能
- ・ REMCS エージェントリモート改版機能

次へ > キャンセル

図 4-20 接続形態選択画面（インターネット接続）

項目	説明
インターネット接続（メールのみ）	お客様のサーバと弊社センタが一对一で通信する形態です。SMTP のみを使用する運用のため、以下の機能は使用できません。 －ファームウェアダウンロード機能 －REMCS エージェントリモート改版機能
インターネット接続	お客様のサーバと弊社センタが一对一で通信する形態です。
P-P 接続	お客様のサーバと弊社センタがダイアルアップルータで、INS 回線などを用いたポイント・ツー・ポイント方式で接続する形態です。
管理サーバ接続	弊社センタが代表サーバである管理サーバを通して通信する形態です。グレー表記になっている場合には利用できません。

表 4-11 接続形態選択の選択項目（インターネット接続）

4 「インターネット接続」にチェックを付けて、[次へ>]ボタンをクリックします。
レジストレーション画面（図 4-21）が表示されます。画面の説明をお読みください。

レジストレーション

レジストレーション

本メニューにしたがって必要事項を入力することにより、お客様の情報と、装置の構成情報（ハードウェア/ソフトウェア）を弊社リモート顧客サポートセンター「REMCSセンター」に送付、登録いたします（レジストレーションと呼びます）。

登録情報は、お客様のハードウェアおよびソフトウェアのサポート、新製品のご案内、製品改善のために使用させていただきます。この情報は第三者には提供いたしません。

尚、情報は機器内で暗号化された後に送付されます。

上記の方針にご賛同いただける場合、「次へ」のボタンを押下して、レジストレーションにお進み下さい。

* REMCS: Remote Customer Support system

次へ > キャンセル

図 4-21 レジストレーション画面（インターネット接続）

5

[次へ>]ボタンをクリックします。

お客様情報の入力画面（図 4-22）が表示されます。

6

お客様情報を入力します（図 4-22、表 4-12）。ご登録の種別は新規登録を選択します。

レジストレーション

お客様情報の入力

■ 下記の項目をご入力下さい。 ※のついている項目は必須入力項目です。半角カナは、使用しないで下さい。

ご登録の種別 ※ ☒ 新規登録 ☐ 更新 F P D参照...

法人名 ※ 富士通株式会社 (全角)

法人名(カナ) ※ フジツウカブシキガイシャ (全角カタカナ)

部署名 ※ 開発部 (全角)

ご住所 ※ 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号 (全角)

ビル名 本館 (全角)

管理者のお名前 ※ 富士通太郎 (全角)

管理者のお名前(カナ) ※ フジツウタロウ (全角カタカナ)

E-Mailアドレス ※ taro@xxxx.yyyy.co.jp (英数記号)

郵便番号 211-8588 (数字記号) 例. 012-3456

電話番号 ※ 012-345-6789 (数字記号) 例. 012-345-6789

FAX番号 012-345-6789 (数字記号) 例. 012-345-6789

装置ユニーク名 PRIMERGY-Server ヘルプ (英数記号)

< 戻る 次へ > キャンセル

図 4-22 お客様情報の入力（インターネット接続）

4.2 サービス開始（インターネット接続）

入力項目・ボタン	説明 ※指定字数は最大字数を指します	
ご登録の種別	新規	センタにお客様の情報を新規に登録します。
	更新	センタに既に登録されているお客様の情報を更新します。 補足 新規登録を行っていない場合は選択できません。
FPD 参照	お客様の情報をフロッピーディスクから読み取ります（P40 補足参照 ）。 補足 保存については表 4-14 FPD 保存の項目をご覧ください。	
法人名	法人名を入力します。	全角 30 字
法人名(カナ)	法人名のフリガナを入力します。	全角カナ 40 字
部署名	お客様の部署名を入力します。	全角 20 字
ご住所	お客様のご住所を入力します。	全角 30 字
ビル名	必要な場合はビル名を入力します。	全角 20 字
管理者のお名前	システムの管理をしているお客様名を入力します。	全角 20 字
管理者のお名前(カナ)	管理者の方のお名前のフリガナを入力します。	全角カナ 20 字
E-mail アドレス	上記管理者の方の E-mail アドレスを入力します。このアドレス宛に、登録通知、障害発生通知、最新ファームウェア登録通知などのメールが送られます。	英数記号 60 字
郵便番号	郵便番号を入力します。例) 012-3456	数字記号 8 字
電話番号	電話番号を入力します。例) 012-345-6789	数字記号 20 字
FAX 番号	FAX 番号を入力します。例) 987-654-3210	数字記号 20 字
装置ユニーク名	お客様と弊社サービス員との間でサーバを特定するための名前です。お客様にとって分かりやすい名前をつけてください。[ヘルプ]ボタンをクリックすると詳細説明が表示されます。	英数記号 32 字 (一、#のみ可)

注意!!

- ・ E-Mail の設定項目に特殊文字”&”などを使用しないでください。
- ・ 旧漢字、外字は認識できない場合があります。
- ・ 第 2 水準までの文字が使用可能です。
- ・ 装置ユニーク名には「&、”、’、<、>、／、_、空白文字」の使用は避けてください。

表 4-12 お客様情報の入力項目（インターネット接続）

7

[次へ>]ボタンをクリックします。
設置場所の入力画面(図 4-23)が表示されます。

8

サーバの設置場所を入力します(図 4-23、表 4-13)。

補足

初期値として、お客様の住所が入力されています。設定場所が同じであれば、変更する必要はありません。

図 4-23 設置場所の入力(インターネット接続)

入力項目	説明
設置場所	サーバの設置場所の住所を入力します(全角)。
ビル名称	必要の場合はビル名を入力します(全角)。

表 4-13 設置場所の入力項目(インターネット接続)

9

[次へ>]ボタンをクリックします。

入力情報の確認画面が表示されます(図 4-24、表 4-14)。

図 4-24 入力情報のご確認(インターネット接続)

ボタン	説明
FPD 保存	入力したお客様の情報をフロッピーディスクに保存します。保存した情報は情報の再入力時、他のサーバでのレジストレーション時に利用できます（P40 補足参照）。 補足 参照については表 4-12 FPD 参照の項目をご覧ください。

表 4-14 入力情報のご確認の項目（インターネット接続）

- 10 情報に誤りがなければ[次へ>]ボタンをクリックします。
誤りがある場合は、[<戻る]ボタンをクリックして、誤りを訂正してください。
- 11 E-mail 送信環境の確認画面(図 4-25)が表示されます。
E-mail 送信が可能な環境かどうか確認してから、[次へ>]ボタンをクリックしてください。

図 4-25 E-mail 送信環境の確認(インターネット接続)

- 12 E-mail の送信に必要な情報を入力します(図 4-26、表 4-15)。

図 4-26 E-mail の送信(インターネット接続)

入力項目	説明
メール(SMTP)サーバ	入力した情報をセンタにメール送信するために、メールサーバのFQDN または IP アドレスを入力します(半角英数記号)。通常、お客様がご利用になっているメール送受信ソフトの設定項目(SMTP)でご確認ください。
送信元メールアドレス	センタへの送信元メールアドレスを入力します(半角英数記号)。このアドレスは、サーバからセンタに送付されるメールのヘッダの送信者アドレスになります(社外発信資格が必要です)。

表 4-15 E-mail の送信の入力項目(インターネット接続)

- 13 [登録]ボタンをクリックします。入力した情報がセンタに自動送付されます。メールの転送が完了しますと、E-mail 送信完了メッセージが表示されます。管理者宛てに通知される E-Mail につきましては、「付録 K. サービス開始時の受信メール内容について」をご覧ください。

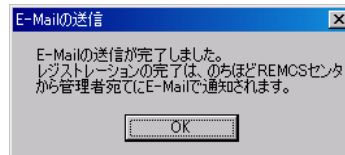


図 4-27 E-mail 送信完了メッセージ(インターネット接続)

補足

レジストレーション完了時に、お客様が入力した情報と一緒に、構成情報も自動的に REMCS センタに送信されます。

以上でユーザ情報の入力完了です。引き続き REMCS 環境設定を行います。

⇒「4.2.2 REMCS 環境設定(インターネット接続)」へ

注意!!

レジストレーションの完了を通知する E-mail がお客様に届く前に、ユーザ登録情報の更新処理を行っても無効として扱われます。レジストレーションの後すぐに更新処理を実施したい場合は、完了通知の E-mail が届いた後に行ってください。

4.2.2 REMCS 環境設定（インターネット接続）

インターネット接続時のサービス環境設定の手順を説明します。定期接続やファームウェア適用の設定については以下の設定例を参考にしてください。

●設定例

- 例 1 毎週木曜のマシン運用時間中(8:40～17:30)に定期接続を行い、その後の電源再投入時にファームウェア適用(自動処理)を実施する。

設定項目	設定値
定期接続スケジュール(周期)	週一回
定期接続スケジュール(曜日)	木曜
定期接続スケジュール(時刻)	(開始)8:40、(終了)17:30
ファームウェア適用	自動適用

※ 時刻は指定範囲の間から、自動的に接続時刻を設定します。

- 例 2 毎月1日の18:00に定期接続を行い、その後の電源再投入時にファームウェア適用(自動処理)を実施する

設定項目	設定値
定期接続スケジュール(周期)	月一回
定期接続スケジュール(曜日)	1
定期接続スケジュール(時刻)	(開始)18:00、(終了)18:01
ファームウェア適用	自動適用

- 例 3 毎日(土日以外)のマシン運用時間中(24 時間運用)に定期接続を行い、手動で適用を指示した後の電源再投入時にファームウェア適用(自動処理)を実施する

設定項目	設定値
定期接続スケジュール(周期)	毎日(土日以外)
定期接続スケジュール(曜日)	※設定の必要なし
定期接続スケジュール(時刻)	(開始)0:00、(終了)23:59
ファームウェア適用	手動適用

※ 時刻は指定範囲の間から、自動的に接続時刻を設定します。

- 14 「4.2.1 レジストレーション(インターネット接続)」の完了後、つづけてREMCS環境設定画面(図 4-28)が表示されます。画面の説明をお読みください。
[次へ>]ボタンをクリックします。

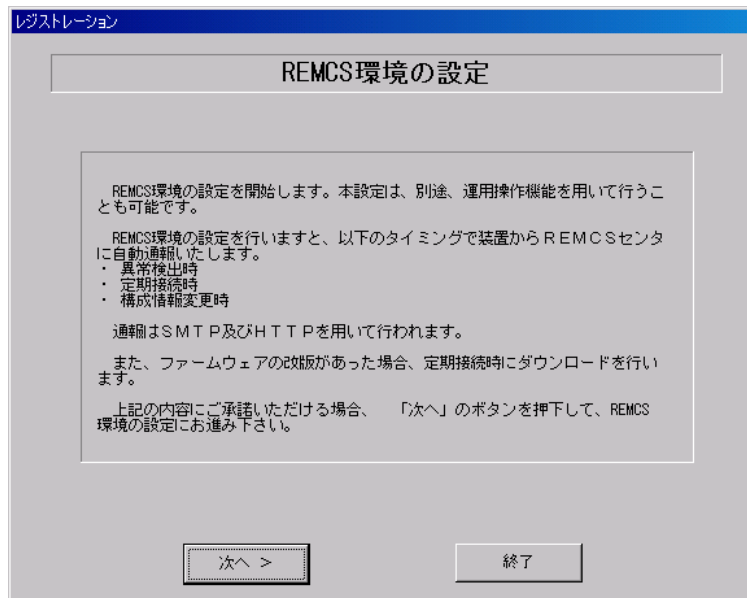


図 4-28 REMCS 環境設定(インターネット接続)

- 15 インターネット接続の環境設定を行います(図 4-29、表 4-16)。

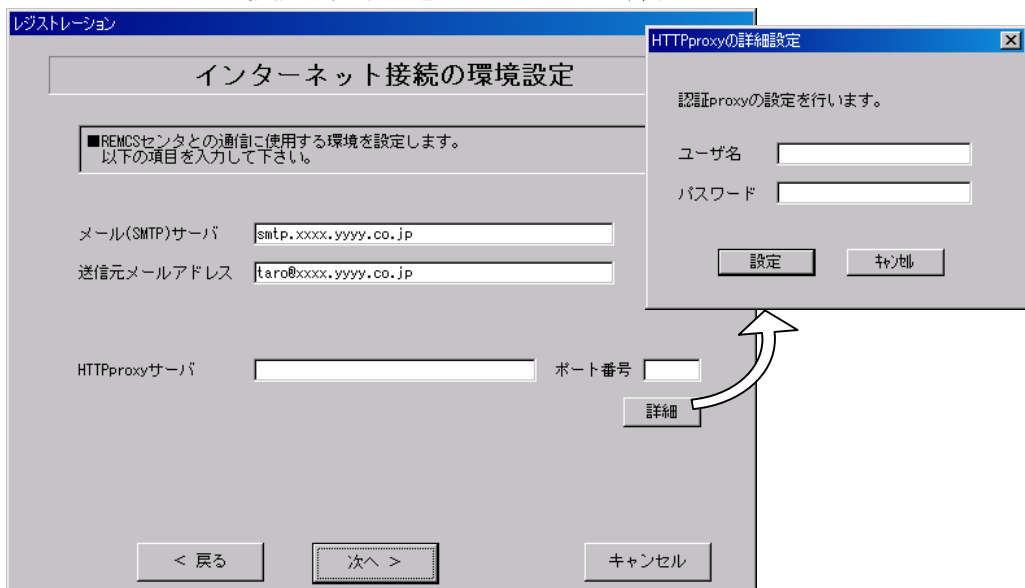


図 4-29 インターネット接続の環境設定(インターネット接続)

設定項目	説明
メール(SMTP)サーバ (入力必須)	入力した情報をセンタにメール送信するために、メールサーバの FQDN または IP アドレスを入力します(半角英数記号)。通常、お客様がご利用になっているメール送受信ソフトの設定項目(SMTP)でご確認ください。
送信元メールアドレス (入力必須)	センタへの送信元メールアドレスを入力します(半角英数記号)。このアドレスは、サーバからセンタに送付されるメールのヘッダの送信者アドレスになります(社外発信資格が必要です)。
以下の設定項目は必要な場合のみ記入してください。	
HTTPproxyサーバ	お客様の HTTPproxy サーバの FQDN または IP アドレスを入力します(半角英数記号)。
ポート番号	お客様の HTTPproxy サーバのポート番号を入力します(半角数字)。
HTTPproxy ユーザ名 (詳細ボタンをクリック)	お客様の HTTPproxy サーバにログオンするためのユーザ名を入力します。
HTTPproxy パスワード (詳細ボタンをクリック)	お客様の HTTPproxy サーバにログオンするためのパスワードを入力します。

補足

HTTPproxy サーバ、ポート番号は、HTTPproxy サーバが社内に設置されている場合にのみ入力してください。
 HTTPproxy ユーザ名、HTTPproxy パスワードは、HTTPproxy サーバにアクセスする際に必要な場合のみ入力してください。

表 4-16 インターネット接続の環境設定の設定項目(インターネット接続)

16

[次へ>]ボタンをクリックします。

RSBの環境設定画面(図 4-30、表 4-17)が表示されます(RSBが搭載されている場合)。

レジストレーション

RSBの環境設定

RSB IP アドレス: 192 168 1 2

サブネットマスク: 255 255 255 0

ゲートウェイ: 192 168 1 1

DNS機能: ☒ ON ☐ OFF

DNSサーバ IP アドレス: 192 168 1 3

DHCP機能: ☐ ON ☒ OFF

リトライ回数: 5

リトライ間隔(秒): 1

< 戻る 次へ > キャンセル

図 4-30 RSB の環境設定(インターネット接続)

設定項目	説明
RSB IP アドレス	RSB リモート制御機能を使用するために RSB 自身の IP アドレスを指定します
サブネットマスク	IP アドレス に対するサブネットマスクアドレスを指定します。
ゲートウェイ	デフォルトゲートウェイの IP アドレスを指定します。
DNS 機能	DNS サーバを利用する場合には ON をチェックします。
DNS サーバ IP アドレス	DNS サーバの IP アドレスを指定します。
DHCP 機能	DHCP サーバを利用して RSB の IP アドレスを取得する場合には ON をチェックします。
リトライ回数	RSB が E-mail で異常通知を行う際のリトライ回数を指定します。有効範囲:0～10(単位:回)、初期値 5 回(推奨)
リトライ間隔	RSB が E-mail で異常通知を行う際のリトライ間隔を指定します。有効範囲:0～60(単位:秒)、初期値 1 秒(推奨)

表 4-17 RSB の環境設定の設定項目(インターネット接続)

17

[次へ>]ボタンをクリックします。
定期接続スケジュール設定画面(図 4-31)が表示されます。

図 4-31 定期接続スケジュール設定(インターネット接続)

18

定期接続のスケジュール設定を行います。
[入力]ボタンをクリックします。

19

スケジュールを入力します(図 4-32、表 4-18)。

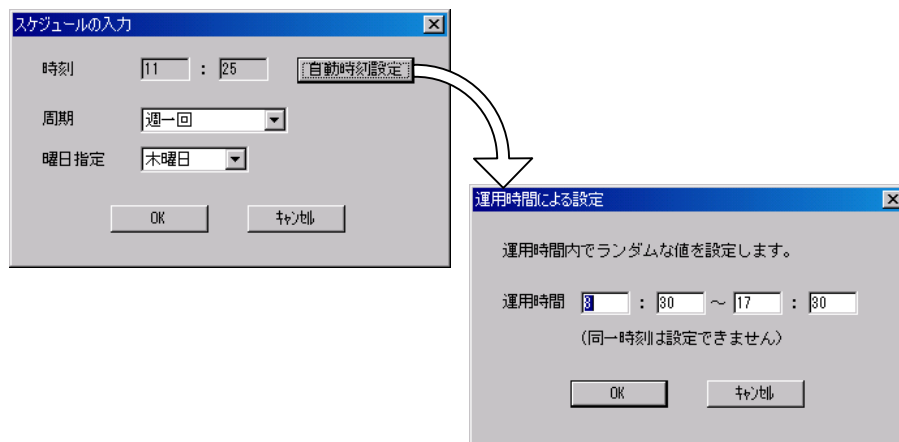


図 4-32 スケジュール入力（インターネット接続）

設定項目	説明	
時刻	定期接続を行う時刻を設定します。お客様の運用時間の範囲内で設定してください。 補足 自動時刻設定の入力範囲は 0:00～23:59 です。0 時をまたいでの設定はできませんのでご注意ください。また、開始時刻と終了時刻に同じ時刻を設定することはできません。	
周期	毎日	毎日、定期接続を行います。
	毎日（日曜以外）	日曜以外の毎日、定期接続を行います。
	毎日（土日以外）	土日以外の毎日、定期接続を行います。
	週一回	週一回、指定の曜日に定期接続を行います（推奨）。 （日付／曜日を指定）で曜日を指定してください。
	月一回	月一回、指定の日付に定期接続を行います。 （日付／曜日を指定）で日付を指定してください。

表 4-18 定期接続のスケジュール設定の設定項目（インターネット接続）

20 [OK]ボタンをクリックします。定期接続スケジュールの設定画面に戻りますので、現在の設定にきちんと反映されているかどうかを確認してください。問題がなければ、[次へ>]ボタンをクリックします。

21 ファーム修正適用のスケジュールを設定します（図 4-33、表 4-19）。手動適用／自動適用のいずれかを指定できます。[変更]ボタンをクリックしてご希望の適用方法に合わせてください。
SMB を搭載していない場合、ファーム適用機能は使用できませんので、そのまま[次へ]ボタンをクリックして先にお進みください。

設定項目	説明
手動適用（初期値）	お客様が適用指示を出したときだけ適用処理を行います。
自動適用	最新ファームウェアをセンタからダウンロードした後、電源再投入時に適用処理を行います。

表 4-19 ファーム修正適用のスケジュール設定（インターネット接続）

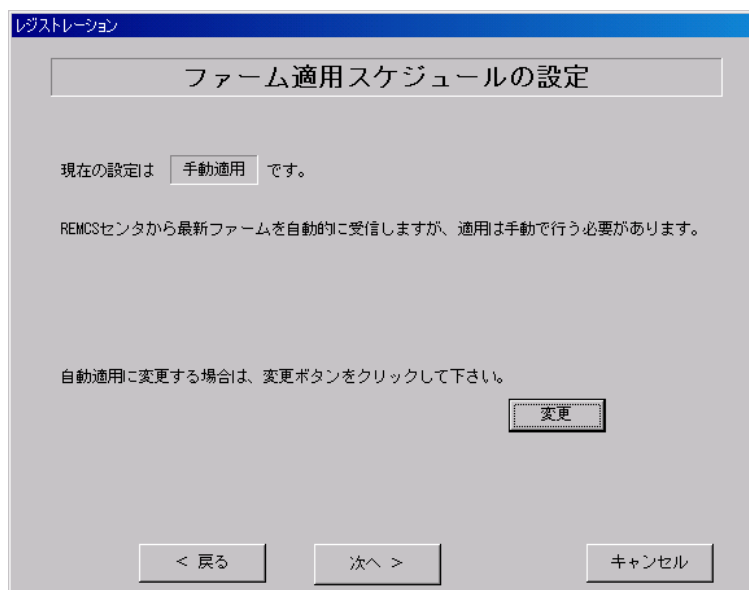


図 4-33 ファーム修正適用のスケジュール設定(インターネット接続)

22 [次へ>]ボタンをクリックします。

23 接続確認を行います(図 4-34)。「接続確認」ボタンをクリックします。



図 4-34 接続確認(インターネット接続)

後ほど、お客様の情報入力画面で入力した（管理者の方の）E-mail アドレス宛にレジストレーション完了を通知するメールが届きます。管理者宛てに通知される E-Mail につきましては、「付録 K. サービス開始時の受信メール内容について」をご覧ください。

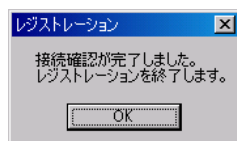


図 4-35 レジストレーションの完了メッセージ(インターネット接続)

RSB 搭載時には設定確認のためテストメールを送信できます。[OK]ボタンをクリックしてテストメールを送信してください。テストメール確認後に管理者宛てに通知される E-Mail につきましては、「付録 K. サービス開始時の受信メール内容について」をご覧ください。

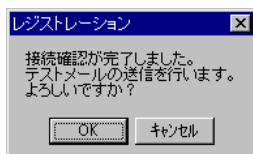


図 4-36 RSB 搭載時のレジストレーションの完了メッセージ(インターネット接続)

SMB を搭載している場合は、引き続き SMB の設定を行います。

⇒ 「4.5 SMB の設定」へ


SMB を搭載していない場合は、以上でサービス開始作業は完了しました。

⇒ 「5. サービス運用」へ

4.3 サービス開始（P-P 接続）

P-P 接続（「1.2 センタ接続形態」を参照）時のサービス利用登録の手順を説明します。
 レジストレーション → REMCS 環境設定の順番で実施します。

4.3.1 レジストレーション（P-P 接続）

- 1  デスクトップ上にある「レジストレーション」アイコンをクリックします。
構成情報の収集が始まります。
- 2 装置識別情報がハードウェアに書き込まれていないモデルでは、装置識別情報の登録画面（図 4-37、表 4-20）が表示されます。サーバ添付の保証書に記載されている型名、チェックコード、製造番号を入力します。入力を終わめしたら、[OK]ボタンをクリックします。

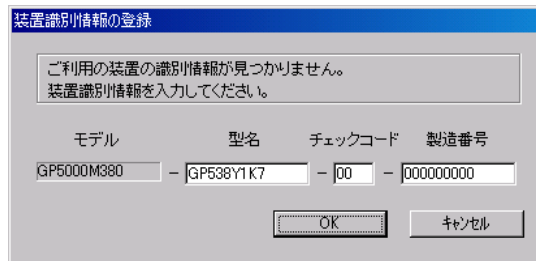


図 4-37 装置識別情報の登録（P-P 接続）

入力項目	説明
モデル	型名が入力された後、自動的に値が表示されます。
型名	保証書に記載されている型名を入力します。
チェックコード	保証書に記載されているチェックコードを入力します。
製造番号	保証書に記載されている製造番号を入力します。

表 4-20 装置識別情報の入力項目（P-P 接続）

注意!!

- ・ チェックコード、製造番号はサーバー台ごとに値が異なります。必ず入力しているサーバに添付されていた保証書に記載されている番号を入力してください。
- ・ 型名を入力してもモデルが自動的に表示されない場合、ハードウェアに装置識別情報が正しく書き込まれていない可能性があります。弊社サポート要員にご連絡ください。
- ・ 保証書をなくした場合は、装置のラベルに記載されている型名、チェックコード、製造番号を入力してください。装置ラベルにチェックコードのないモデルは、お客様登録センタのご相談窓口までご相談ください。

⇒ 「お問い合わせについて」

3 構成情報の収集終了後、接続形態選択画面(図 4-38、表 4-21)が表示されます。

レジストレーション

接続形態選択

■ 接続形態を選択して下さい。

接続形態

- ☐ インターネット接続（メールのみ）
- ☐ インターネット接続
- ☒ P-P 接続
- ☐ 管理サーバ接続

インターネット接続（メールのみ）選択時は以下の機能は使用できません。

- ・ ファームウェア配布機能
- ・ REMCS エージェントリモート改版機能

次へ > キャンセル

図 4-38 接続形態選択画面(P-P 接続)

項目	説明
インターネット接続（メールのみ）	お客様のサーバと弊社センタが一对一で通信する形態です。SMTP のみを使用する運用のため、以下の機能は使用できません。 －ファームウェアダウンロード機能 －REMCS エージェントリモート改版機能
インターネット接続	お客様のサーバと弊社センタが一对一で通信する形態です。
P-P 接続	お客様のサーバと弊社センタがダイヤルアップルータで、INS 回線などを用いたポイント・ツー・ポイント方式で接続する形態です。
管理サーバ接続	弊社センタが代表サーバである管理サーバを通して通信する形態です。グレー表記になっている場合には利用できません。

表 4-21 接続形態選択の選択項目(P-P 接続)

4 「P-P 接続」にチェックを付けて、[次へ>]ボタンをクリックします。
レジストレーション画面(図 4-39)が表示されます。画面の説明をお読みください。

レジストレーション

レジストレーション

本メニューにしたがって必要事項を入力することにより、お客様の情報と、装置の構成情報（ハードウェア/ソフトウェア）を弊社リモート顧客サポートセンター「REMCSセンタ」に送付、登録いたします（レジストレーションと呼びます）。

登録情報は、お客様のハードウェアおよびソフトウェアのサポート、新製品のご案内、製品改善のために使用させていただきます。この情報は第三者には提供いたしません。

尚、情報は機器内で暗号化された後に送付されます。

上記の方針にご賛同いただける場合、「次へ」のボタンを押下して、レジストレーションにお進み下さい。

* REMCS: Remote Customer Support system

次へ > キャンセル

図 4-39 レジストレーション画面(P-P 接続)

- 5 [次へ>]ボタンをクリックします。
お客様情報の入力画面(図 4-40)が表示されます。
- 6 お客様情報を入力します(図 4-40、表 4-22)。ご登録の種別は新規登録を選択します。

レジストレーション

お客様情報の入力

■ 下記の項目をご入力下さい。 ※のついている項目は必須入力項目です。半角カナは、使用しないで下さい。

※ FPD参照...

ご登録の種別 ※ ☒ 新規登録 ☐ 更新

法人名 ※ 富士通株式会社 (全角)

法人名(カナ) ※ フジツウカブシキガイシャ (全角カタカナ)

部署名 ※ 開発部 (全角)

ご住所 ※ 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番11 (全角)

ビル名 本館 (全角)

管理者のお名前 ※ 富士通太郎 (全角)

管理者のお名前(カナ) ※ フジツウタロウ (全角カタカナ)

E-Mailアドレス ※ taro@xxxx.yyyy.co.jp (英数記号)

郵便番号 211-8588 (数字記号) 例. 012-3456

電話番号 ※ 012-345-6789 (数字記号) 例. 012-345-6789

FAX番号 012-345-6789 (数字記号) 例. 012-345-6789

装置ユニーク名 PRIMERGY-Server ヘルプ (英数記号)

< 戻る 次へ > キャンセル

図 4-40 お客様情報の入力(P-P 接続)

4.3 サービス開始（P-P 接続）

入力項目・ボタン	説明 ※指定字数は最大字数を指します	
ご登録の種別	新規	センタにお客様の情報を新規に登録します。
	更新	センタに既に登録されているお客様の情報を更新します。 補足 新規登録を行っていない場合は選択できません。
FPD 参照	お客様の情報をフロッピーディスクから読み取ります（P40 補足参照 ）。 補足 保存については表 4-24 FPD 保存の項目をご覧ください。	
法人名	法人名を入力します。	全角 30 字
法人名(カナ)	法人名のフリガナを入力します。	全角カナ 40 字
部署名	お客様の部署名を入力します。	全角 20 字
ご住所	お客様のご住所を入力します。	全角 30 字
ビル名	必要な場合はビル名を入力します。	全角 20 字
管理者のお名前	システムの管理をしているお客様名を入力します。	全角 20 字
管理者のお名前(カナ)	管理者の方のお名前のフリガナを入力します。	全角カナ 20 字
E-mail アドレス	上記管理者の方の E-mail アドレスを入力します。このアドレス宛に、登録通知、障害発生通知、最新ファームウェア登録通知などのメールが送られます。	英数記号 60 字
郵便番号	郵便番号を入力します。例) 012-3456	数字記号 8 字
電話番号	電話番号を入力します。例) 012-345-6789	数字記号 20 字
FAX 番号	FAX 番号を入力します。例) 987-654-3210	数字記号 20 字
装置ユニーク名	お客様と弊社サービス員との間でサーバを特定するための名前です。お客様にとって分かりやすい名前をつけてください。[ヘルプ]ボタンをクリックすると詳細説明が表示されます。	英数記号 32 字 (一、#のみ可)

注意!!

- ・ E-Mail の設定項目に特殊文字”&”などを使用しないでください。
- ・ 旧漢字、外字は認識できない場合があります。
- ・ 第 2 水準までの文字が使用可能です。
- ・ 装置ユニーク名には「&、”、’、<、>、／、_、空白文字」の使用は避けてください。

表 4-22 お客様情報の入力項目（P-P 接続）

7

[次へ>]ボタンをクリックします。
設置場所の入力画面(図 4-41)が表示されます。

8

サーバの設置場所を入力します(図 4-41、表 4-23)。

補足

初期値として、お客様の住所が入力されています。設定場所が同じであれば、変更する必要はありません。

図 4-41 設置場所の入力(P-P 接続)

入力項目	説明
設置場所	サーバの設置場所の住所を入力します(全角)。
ビル名称	必要の場合はビル名を入力します(全角)。

表 4-23 設置場所の入力項目(P-P 接続)

9

[次へ>]ボタンをクリックします。

入力情報の確認画面が表示されます(図 4-42、表 4-24)。

図 4-42 入力情報のご確認(P-P 接続)

ボタン	説明
FPD 保存	入力したお客様の情報をフロッピーディスクに保存します。保存した情報は情報の再入力時、他のサーバでのレジストレーション時に利用できます（P40 補足参照）。 補足 参照については表 4-22 FPD 参照の項目をご覧ください。

表 4-24 入力情報のご確認の項目（P-P 接続）

- 10 情報に誤りがなければ[次へ>]ボタンをクリックします。
誤りがある場合は、[<戻る]ボタンをクリックして、誤りを訂正してください。
- 11 E-mail 送信環境の確認画面（図 4-43）が表示されます。
E-mail 送信が可能な環境かどうか確認してから、[次へ>]ボタンをクリックしてください。

レジストレーション

E-Mail 送信環境の確認

お客様情報の入力は終了しました。引き続き E-Mail の送信を実施することでレジストレーションは完了いたします。
E-Mail 送信にあたり以下の情報が必要になりますので、ご確認ください。

- メール（SMTP）サーバ
- 送信元メールアドレス

次へ > キャンセル

図 4-43 E-mail 送信環境の確認（P-P 接続）

- 12 E-mail の送信に必要な情報を入力します（図 4-44、表 4-25）。

レジストレーション

E-Mail の送信

■ 以下のE-Mail環境を指定し「登録」を選択することにより、レジストレーションが完了致します。

メール（SMTP）サーバ

送信元メールアドレス

< 戻る 登録 キャンセル

図 4-44 E-mail の送信（P-P 接続）

入力項目	説明
メール(SMTP)サーバ	弊社より通知する値を設定してください。
送信元メールアドレス	弊社より通知する値を設定してください。

表 4-25 E-mail の送信の入力項目 (P-P 接続)

- 13 [登録]ボタンをクリックします。入力した情報がセンタに自動送付されます。メールの転送が完了しますと、E-mail 送信完了メッセージが表示されます。管理者宛てに通知される E-Mail につきましては、「付録 K. サービス開始時の受信メール内容について」をご覧ください。

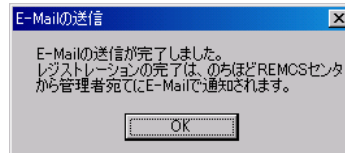


図 4-45 E-mail 送信完了メッセージ (P-P 接続)

補足

レジストレーション完了時に、お客様が入力した情報と一緒に、構成情報も自動的に REMCS センタに送信されます。

以上でユーザ情報の入力完了です。引き続き REMCS 環境設定を行います。

⇒ 「4.3.2 REMCS 環境設定 (P-P 接続)」へ

注意!!

レジストレーションの完了を通知する E-mail がお客様に届く前に、ユーザ登録情報の更新処理を行っても無効として扱われます。レジストレーションの後すぐに更新処理を実施したい場合は、完了通知の E-mail が届いた後に行ってください。

4.3.2 REMCS 環境設定（P-P 接続）

- 14 「4.3.1 レジストレーション(P-P 接続)」の完了後、つづけて REMCS 環境設定画面(図 4-46)が表示されます。画面の説明をお読みください。
[次へ>]ボタンをクリックします。

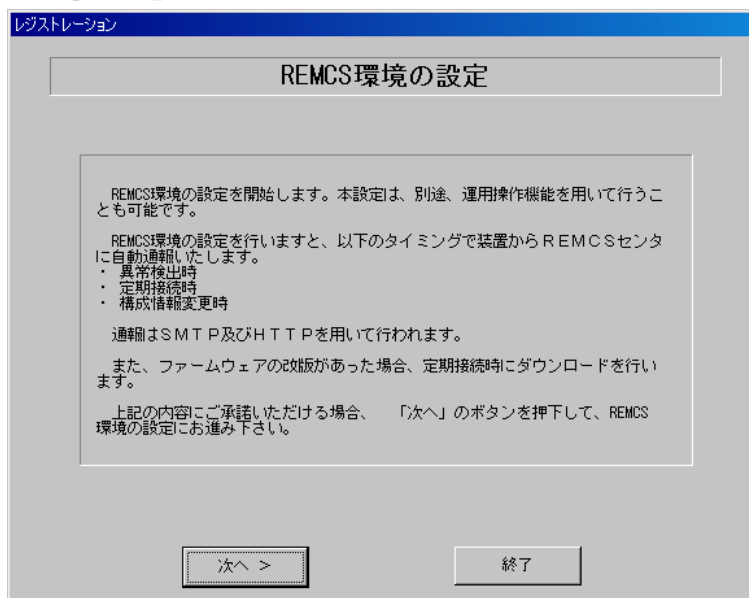


図 4-46 REMCS 環境設定(P-P 接続)

- 15 P-P 接続の環境設定を行います(図 4-47、表 4-26)。

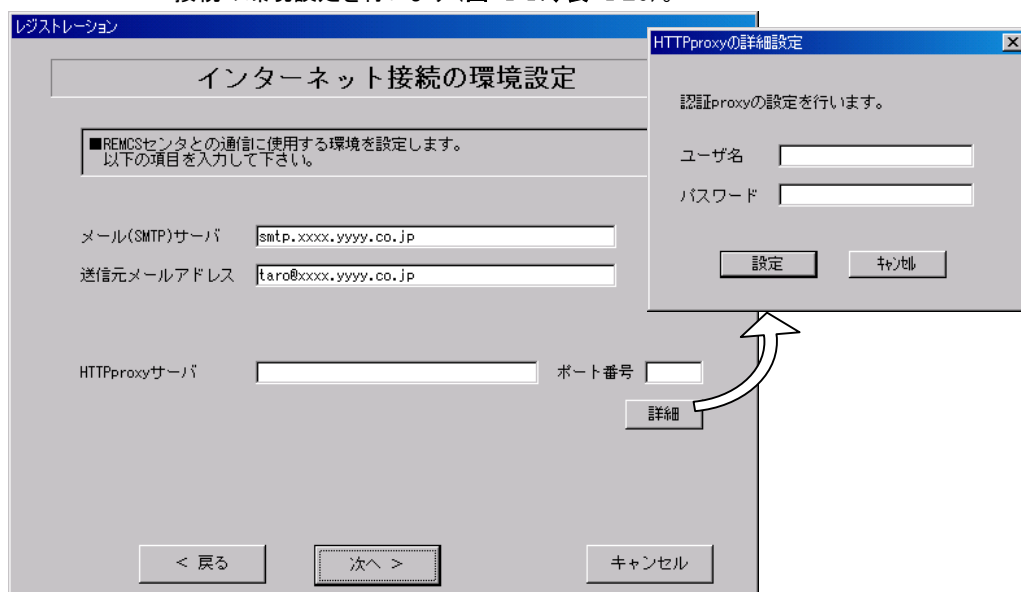


図 4-47 インターネット接続の環境設定(P-P 接続)

設定項目	説明
メール(SMTP)サーバ (入力必須)	弊社より通知する値を設定してください。
送信元メールアドレス (入力必須)	弊社より通知する値を設定してください。
HTTPproxyサーバ (入力必須)	弊社より通知する値を設定してください。
ポート番号 (入力必須)	弊社より通知する値を設定してください。
HTTPproxy ユーザ名 (詳細ボタンをクリック)	設定不要です。
HTTPproxy パスワード (詳細ボタンをクリック)	設定不要です。

表 4-26 インターネット接続の環境設定の設定項目(P-P 接続)

16

[次へ>]ボタンをクリックします。

RSBの環境設定画面(図 4-48、表 4-27)が表示されます(RSBが搭載されている場合)。

図 4-48 RSB の環境設定(P-P 接続)

設定項目	説明
RSB IP アドレス	RSB リモート制御機能を使用するために RSB 自身の IP アドレスを指定します
サブネットマスク	IP アドレス に対するサブネットマスクアドレスを指定します。
ゲートウェイ	デフォルトゲートウェイの IP アドレスを指定します。
DNS 機能	DNS サーバを利用する場合には ON をチェックします。
DNS サーバ IP アドレス	DNS サーバの IP アドレスを指定します。
DHCP 機能	DHCP サーバを利用して RSB の IP アドレスを取得する場合には ON をチェックします。

設定項目	説明
リトライ回数	RSB が E-mail で異常通知を行う際のリトライ回数を指定します。有効範囲:0～10(単位:回)、初期値 5 回(推奨)
リトライ間隔	RSB が E-mail で異常通知を行う際のリトライ間隔を指定します。有効範囲:0～60(単位:秒)、初期値 1 秒(推奨)

表 4-27 RSB の環境設定の設定項目（P-P 接続）

17

[次へ>]ボタンをクリックします。
定期接続スケジュール設定画面(図 4-49)が表示されます。

レジストレーション

定期接続スケジュールの設定

■REMCSセンタへの定期接続のスケジュールを設定します。

現在の設定は です。

設定を変更する場合は、入力ボタンをクリックして下さい。

図 4-49 定期接続スケジュール設定（P-P 接続）

18

定期接続のスケジュール設定を行います。
[入力]ボタンをクリックします。

19

スケジュールを入力します(図 4-50、表 4-28)。

スケジュールの入力

時刻 :

周期

曜日指定

運用時間による設定

運用時間内でランダムな値を設定します。

運用時間 : ~ :

(同一時刻は設定できません)

図 4-50 スケジュール入力（P-P 接続）

設定項目	説明	
時刻	定期接続を行う時刻を設定します。お客様の運用時間の範囲内で設定してください。 補足 自動時刻設定の入力範囲は 0:00～23:59 です。0 時をまたいでの設定は できませんのでご注意ください。また、開始時刻と終了時刻に同じ時刻を 設定することはできません。	
周期	毎日	毎日、定期接続を行います。
	毎日(日曜以外)	日曜以外の毎日、定期接続を行います。
	毎日(土日以外)	土日以外の毎日、定期接続を行います。
	週一回	週一回、指定の曜日に定期接続を行います(推奨)。 (日付/曜日を指定)で曜日を指定してください。
	月一回	月一回、指定の日付に定期接続を行います。 (日付/曜日を指定)で日付を指定してください。

表 4-28 定期接続のスケジュール設定の設定項目(P-P 接続)

- 20 [OK]ボタンをクリックします。定期接続スケジュールの設定画面に戻りますので、現在の設定にきちんと反映されているかどうかを確認してください。問題がなければ、[次へ>]ボタンをクリックします。
- 21 ファーム修正適用のスケジュールを設定します(図 4-51、表 4-29)。手動適用/自動適用のいずれかを指定できます。[変更]ボタンをクリックしてご希望の適用方法に合わせてください。
SMB を搭載していない場合、ファーム適用機能は使用できませんので、そのまま[次へ]ボタンをクリックして先にお進みください。

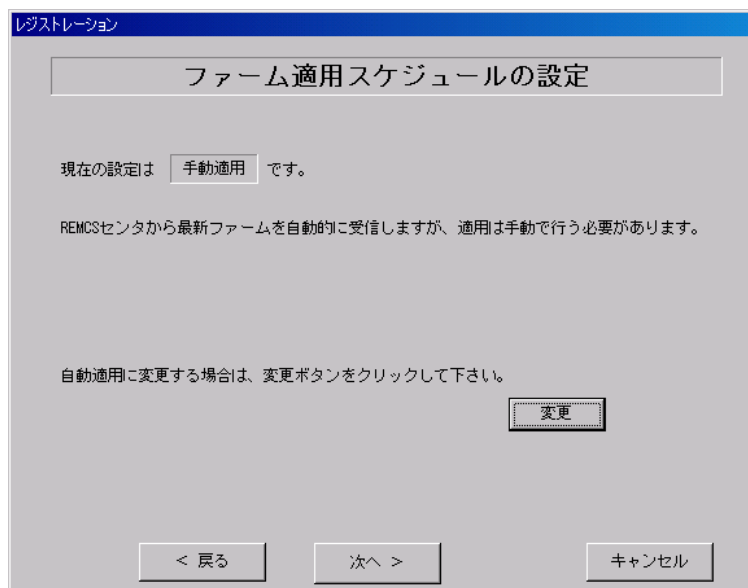


図 4-51 ファーム修正適用のスケジュール設定(P-P 接続)

設定項目	説明
手動適用 (初期値)	お客様が適用指示を出したときだけ適用処理を行います。
自動適用	最新ファームウェアをセンタからダウンロードした後、電源再投入時に適用処理を行います。

表 4-29 ファーム修正適用のスケジュール設定(P-P 接続)

22 [次へ>]ボタンをクリックします。

23 接続確認を行います(図 4-52)。「接続確認」ボタンをクリックします。

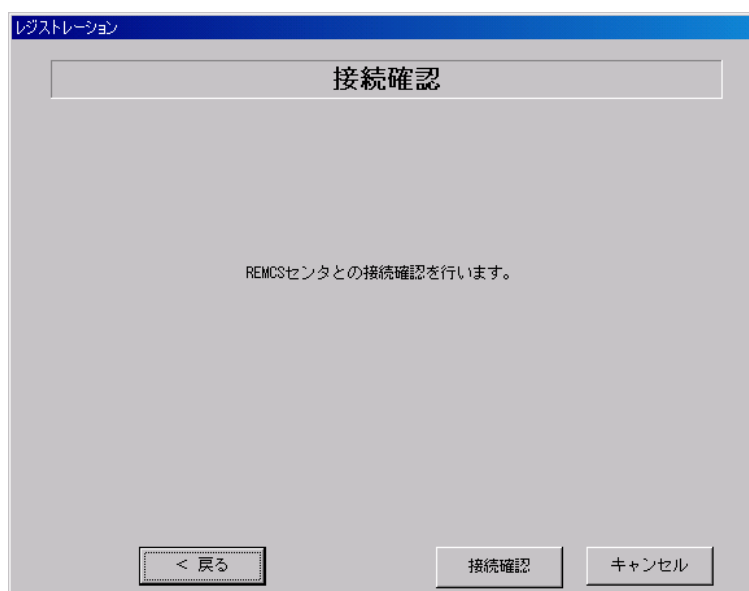


図 4-52 接続確認(P-P 接続)

後ほど、お客様の情報入力画面で入力した(管理者の方の)E-mail アドレス宛にレジストレーション完了を通知するメールが届きます。管理者宛てに通知される E-Mail につきましては、「付録 K. サービス開始時の受信メール内容について」をご覧ください。

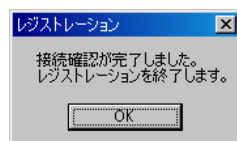


図 4-53 レジストレーションの完了メッセージ(P-P 接続)

RSB 搭載時には設定確認のためテストメールを送信できます。[OK]ボタンをクリックしてテストメールを送信してください。テストメール確認後に管理者宛てに通知される E-Mail につきましては、「付録 K. サービス開始時の受信メール内容について」をご覧ください。

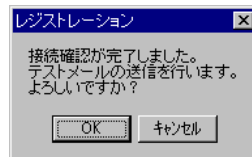


図 4-54 RSB 搭載時のレジストレーションの完了メッセージ(P-P 接続)

SMB を搭載している場合は、引き続き SMB の設定を行います。

⇒ 「4.5 SMB の設定」へ

SMB を搭載していない場合は、以上でサービス開始作業は完了しました。


⇒ 「5. サービス運用」へ

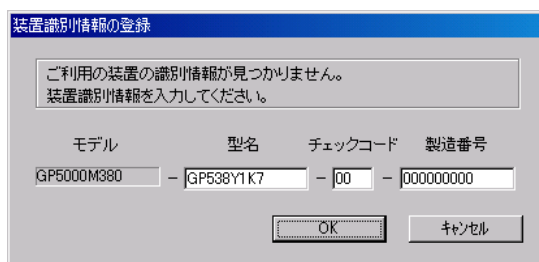
4.4 サービス開始（管理サーバ接続）

管理サーバ接続（「1.2 センタ接続形態」を参照）時のサービス利用登録の手順を説明します。
REMCS 環境設定 → レジストレーションの順番で実施します。

4.4.1 REMCS 環境設定（管理サーバ接続）

管理サーバ接続時のサービス環境設定の手順を説明します。定期接続やファームウェア適用の設定については「4.2.2 REMCS 環境設定（インターネット接続）」の冒頭にある設定例を参考にしてください。

- 1  デスクトップ上にある「レジストレーション」アイコンをクリックします。
構成情報の収集が始まります。
- 2 装置識別情報がハードウェアに書き込まれていないモデルでは、装置識別情報の登録画面（図 4-55、表 4-30）が表示されます。サーバ添付の保証書に記載されている型名、チェックコード、製造番号を入力します。入力を終わったら、[OK]ボタンをクリックします。



装置識別情報の登録

ご利用の装置の識別情報が見つかりません。
装置識別情報を入力してください。

モデル	型名	チェックコード	製造番号
GP5000M380	- GP538Y1K7	- 00	- 000000000

OK キャンセル

図 4-55 装置識別情報の登録（管理サーバ接続）

入力項目	説明
モデル	型名が入力された後、自動的に値が表示されます。
型名	保証書に記載されている型名を入力します。
チェックコード	保証書に記載されているチェックコードを入力します。
製造番号	保証書に記載されている製造番号を入力します。

表 4-30 装置識別情報の入力項目（管理サーバ接続）

注意!!

- ・ チェックコード、製造番号はサーバー台ごとに値が異なります。必ず入力しているサーバに添付されていた保証書に記載されている番号を入力してください。
- ・ 型名を入力してもモデルが自動的に表示されない場合、ハードウェアに装置識別情報が正しく書き込まれていない可能性があります。弊社サポート要員にご連絡ください。
- ・ 保証書をなくした場合は、装置のラベルに記載されている型名、チェックコード、製造番号を入力してください。装置ラベルにチェックコードのないモデルは、お客様登録センタのご相談窓口までご相談ください。

⇒ 「お問い合わせについて」

3 構成情報の収集終了後、接続形態選択画面(図 4-56、表 4-31)が表示されます。

レジストレーション

接続形態選択

■ 接続形態を選択して下さい。

接続形態

- ☐ インターネット接続 (メールのみ)
- ☐ インターネット接続
- ☐ P-P 接続
- ☒ 管理サーバ接続

インターネット接続 (メールのみ) 選択時は以下の機能は使用できません。

- ・ ファームウェア配布機能
- ・ REMCS エージェントリモート改版機能

次へ > キャンセル

図 4-56 接続形態選択画面 (管理サーバ接続)

項目	説明
インターネット接続 (メールのみ)	お客様のサーバと弊社センタが一对一で通信する形態です。SMTP のみを使用する運用のため、以下の機能は使用できません。 ーファームウェアダウンロード機能 ーREMCS エージェントリモート改版機能
インターネット接続	お客様のサーバと弊社センタが一对一で通信する形態です。
P-P 接続	お客様のサーバと弊社センタがダイヤルアップルータで、INS 回線などを用いたポイント・ツー・ポイント方式で接続する形態です。
管理サーバ接続	弊社センタが代表サーバである管理サーバを通して通信する形態です。グレー表記になっている場合には利用できません。

表 4-31 接続形態選択の選択項目 (管理サーバ接続)

4 「管理サーバ接続」にチェックを付けて、[次へ>]ボタンをクリックします。
REMCS 環境設定画面(図 4-57)が表示されます。画面の説明をお読みください。

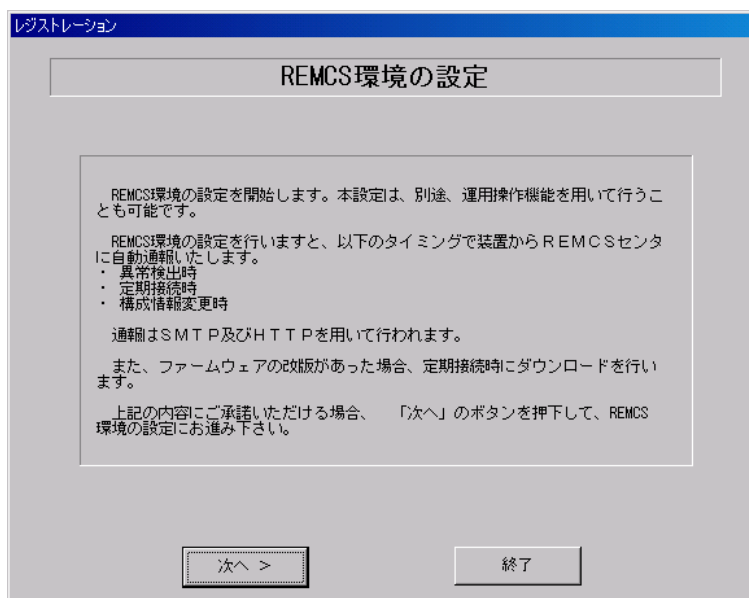


図 4-57 REMCS 環境設定(管理サーバ接続)

- 5 [次へ>]ボタンをクリックします。
管理サーバ接続の環境設定画面(図 4-58、図 4-59、表 4-32)が表示されます。
- 6 管理サーバ接続のための設定を行います。

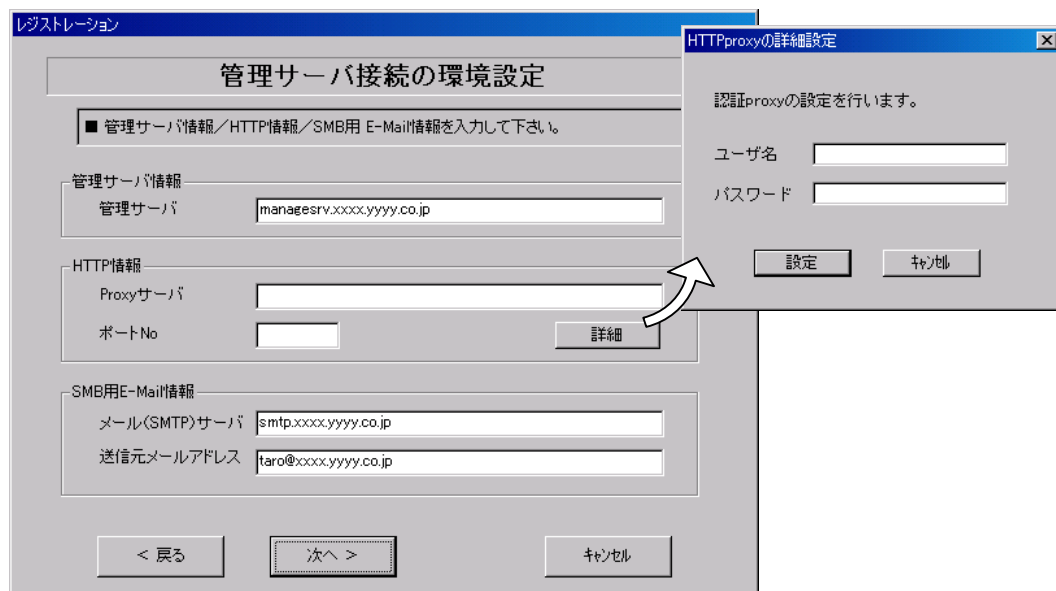


図 4-58 管理サーバ接続の環境設定(SMB 搭載時)

図 4-59 管理サーバ接続の環境設定 (RSB 搭載時)

入力項目	説明
管理サーバ (入力必須)	お客様の管理サーバの FQDN または IP アドレスを入力します (半角英数記号)。
以下の設定項目は SMB、または、RSB を搭載している場合のみ記入してください。	
メール (SMTP) サーバ	入力した情報をセンタにメール送信するために、メールサーバの FQDN または IP アドレスを入力します (半角英数記号)。通常、お客様がご利用になっているメール送受信ソフトの設定項目 (SMTP) でご確認ください。
送信元メールアドレス	センタへの送信元メールアドレスを入力します (半角英数記号)。このアドレスは、サーバからセンタに送付されるメールのヘッダの送信者アドレスになります (社外発信資格が必要です)。
以下の設定項目は必要な場合のみ記入してください。	
Proxy サーバ	お客様の HTTPproxy サーバの FQDN または IP アドレスを入力します (半角英数記号)。
ポート No	お客様の HTTPproxy サーバのポート番号を入力します (半角数字)。
ユーザ名 (詳細ボタンをクリック)	お客様の HTTPproxy サーバにログオンするためのユーザ名を入力します。
パスワード (詳細ボタンをクリック)	お客様の HTTPproxy サーバにログオンするためのパスワードを入力します。

補足 HTTP 情報の Proxy サーバ、ポート No は、HTTPproxy サーバが社内に設置されている場合にのみ入力してください。
Proxy 認証のユーザ名、パスワードは、Proxy サーバにアクセスする際に必要な場合のみ入力してください。

注意!! E-Mail の設定項目に特殊文字”&”などを使用しないでください。

表 4-32 管理サーバ接続の環境設定の入力項目

7

[次へ>]ボタンをクリックします。

RSBの環境設定画面(図 4-60、表 4-33)が表示されます(RSBが搭載されている場合)。

レジストレーション

RSBの環境設定

RSB IP アドレス: 192 168 1 2

サブネットマスク: 255 255 255 0

ゲートウェイ: 192 168 1 1

DNS機能: ☒ ON ☐ OFF

DNSサーバ IP アドレス: 192 168 1 3

DHCP機能: ☐ ON ☒ OFF

リトライ回数: 5

リトライ間隔 (秒): 1

< 戻る 次へ > キャンセル

図 4-60 RSB の環境設定(管理サーバ接続)

設定項目	説明
RSB IP アドレス	RSB リモート制御機能を使用するために RSB 自身の IP アドレスを指定します
サブネットマスク	IP アドレス に対するサブネットマスクアドレスを指定します。
ゲートウェイ	デフォルトゲートウェイの IP アドレスを指定します。
DNS 機能	DNS サーバを利用する場合には ON をチェックします。
DNS サーバ IP アドレス	DNS サーバの IP アドレスを指定します。
DHCP 機能	DHCP サーバを利用して RSB の IP アドレスを取得する場合には ON をチェックします。
リトライ回数	RSB が E-mail で異常通知を行う際のリトライ回数を指定します。有効範囲:0～10(単位:回)、初期値 5 回(推奨)
リトライ間隔	RSB が E-mail で異常通知を行う際のリトライ間隔を指定します。有効範囲:0～60(単位:秒)、初期値 1 秒(推奨)

表 4-33 RSB の環境設定の設定項目(管理サーバ接続)

8

[次へ>]ボタンをクリックします。

定期接続スケジュール設定画面(図 4-61)が表示されます。

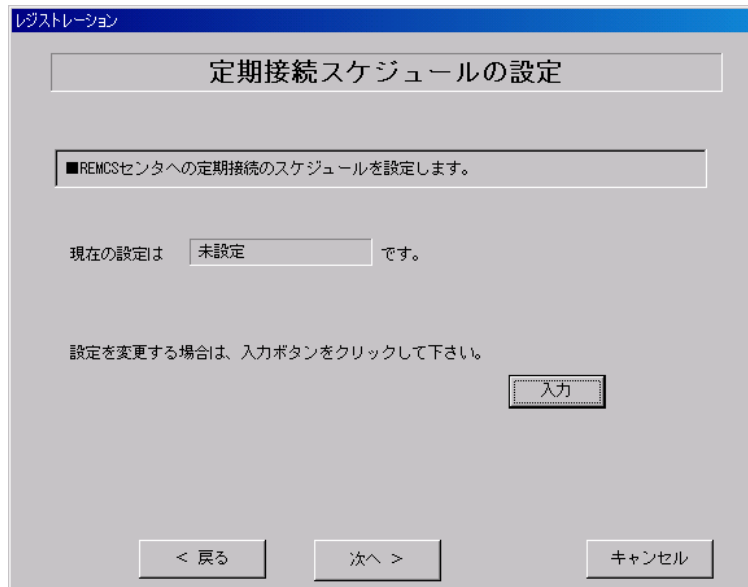


図 4-61 定期接続スケジュール設定(管理サーバ接続)

- 9 定期接続のスケジュール設定を行います。
[入力]ボタンをクリックします。

- 10 スケジュールを入力します(図 4-62、表 4-34)。

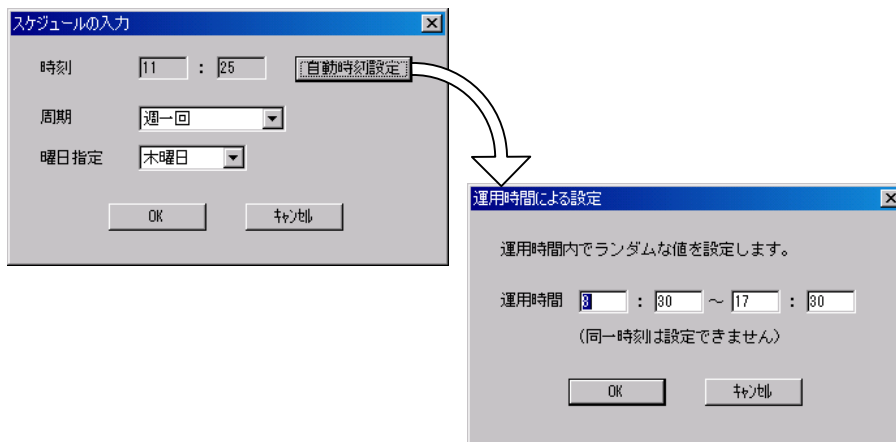


図 4-62 スケジュール入力(管理サーバ接続)

設定項目	説明
時刻	<p>定期接続を行う時刻を設定します。お客様の運用時間の範囲内で設定してください。</p> <p>補足 自動時刻設定の入力範囲は 0:00～23:59 です。0 時をまたいでの設定はできませんのでご注意ください。また、開始時刻と終了時刻に同じ時刻を設定することはできません。</p>

設定項目	説明	
周期	毎日	毎日、定期接続を行います。
	毎日（日曜以外）	日曜以外の毎日、定期接続を行います。
	毎日（土日以外）	土日以外の毎日、定期接続を行います。
	週一回	週一回、指定の曜日に定期接続を行います（ 推奨 ）。 <u>（日付／曜日を指定）で曜日を指定してください。</u>
	月一回	月一回、指定の日付に定期接続を行います。 <u>（日付／曜日を指定）で日付を指定してください。</u>

表 4-34 定期接続のスケジュール設定の設定項目（管理サーバ接続）

- 11 [OK]ボタンをクリックします。定期接続スケジュールの設定画面に戻りますので、現在の設定にきちんと反映されているかどうかを確認してください。問題がなければ、[次へ>]ボタンをクリックします。
- 12 ファーム修正適用のスケジュールを設定します（図 4-63、表 4-35）。手動適用／自動適用のいずれかを指定できます。[変更]ボタンをクリックしてご希望の適用方法に合わせてください。
SMBを搭載していない場合はファーム適用機能は使用できませんので、そのまま[次へ]ボタンをクリックして先にお進みください。

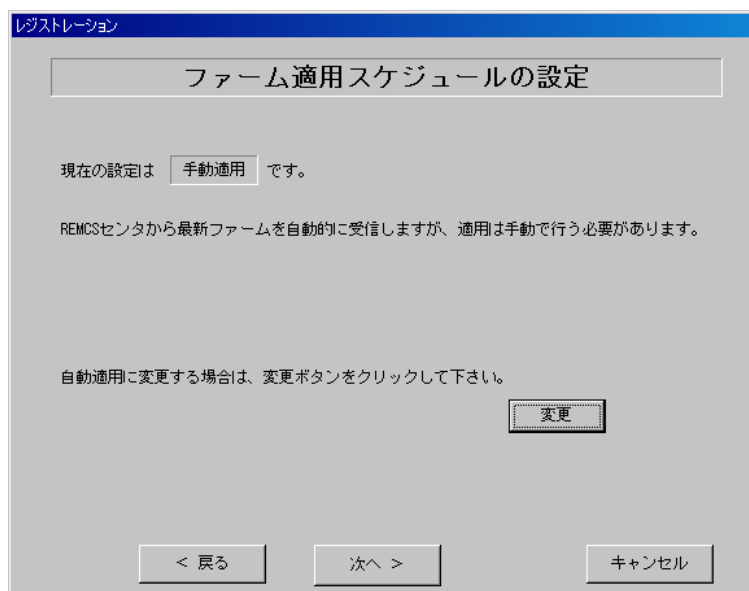


図 4-63 ファーム修正適用のスケジュール設定（管理サーバ接続）

設定項目	説明
手動適用 （初期値）	お客様が適用指示を出したときだけ適用処理を行います。
自動適用	最新ファームウェアをセンタからダウンロードした後、電源再投入時に適用処理を行います。

表 4-35 ファーム修正適用のスケジュール設定（管理サーバ接続）

- 13 [次へ>]ボタンをクリックします。
管理サーバ登録画面（図 4-64）が表示されます。

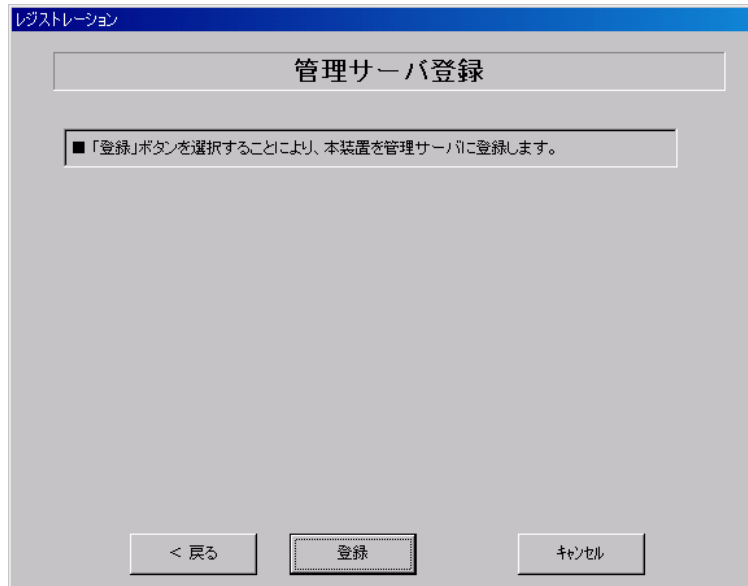


図 4-64 管理サーバ登録

- 14 [登録]ボタンをクリックします。
管理サーバへの登録が完了しますと、管理サーバの登録完了メッセージ(図 4-65)が表示されます。

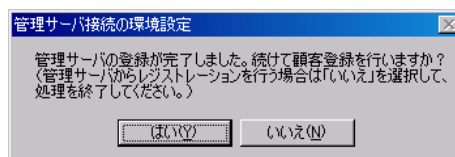


図 4-65 管理サーバの登録完了メッセージ

- 15 管理サーバから複数台のサーバを一括してレジストレーションを行う場合は、[はい]ボタンをクリックします。SMB を搭載している場合は、引き続き SMB の設定を行います。
⇒「4.5 SMB の設定」へ

SMB を搭載していない場合は、以上で REMCS エージェントの設定は完了しました。管理サーバからの一括レジストレーションにつきましては、管理サーバ用のソフトウェアに添付されているマニュアルをご覧ください。

⇒ 管理サーバ用ソフトウェアの添付マニュアルへ

- 16 引き続きレジストレーションを行う場合は、[はい]ボタンをクリックします。
⇒「4.4.2 レジストレーション(管理サーバ接続)」へ

4.4.2 レジストレーション（管理サーバ接続）

- 17 管理サーバの登録完了メッセージ(図 4-65)で[はい]ボタンをクリックすると、レジストレーション画面(図 4-66)が表示されます。画面の説明をお読みください。

レジストレーション

レジストレーション

本メニューにしたがって必要事項を入力することにより、お客様の情報と、装置の構成情報（ハードウェア/ソフトウェア）を弊社リモート顧客サポートセンタ「REMCSセンタ」に送付、登録いたします（レジストレーションと呼びます）。

登録情報は、お客様のハードウェアおよびソフトウェアのサポート、新製品のご案内、製品改善のために使用させていただきます。この情報は第三者には提供いたしません。尚、情報は機器内で暗号化された後に送付されます。

上記の方針にご賛同いただける場合、「次へ」のボタンを押下して、レジストレーションにお進み下さい。

* REMCS: REMote Customer Support system

次へ > キャンセル

図 4-66 レジストレーション画面(管理サーバ接続)

- 18 [次へ>]ボタンをクリックします。
お客様の入力画面が表示されます(図 4-67、表 4-36)。

レジストレーション

お客様情報の入力

■ 下記の項目をご入力下さい。 ※のついている項目は必須入力項目です。半角カナは、使用しないで下さい。

ご登録の種類 ※ ☒ 新規登録 ☐ 更新 F P D参照...

法人名 ※ 富士通株式会社 (全角)

法人名(カナ) ※ フジツウカブシキガイシャ (全角カタカナ)

部署名 ※ 開発部 (全角)

ご住所 ※ 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1 (全角)

ビル名 ※ 本館 (全角)

管理者のお名前 ※ 富士通太郎 (全角)

管理者のお名前(カナ) ※ フジツウタロウ (全角カタカナ)

E-Mailアドレス ※ taro@xxxx.yyyy.co.jp (英数記号)

郵便番号 ※ 211-8588 (数字記号) 例. 012-3456

電話番号 ※ 012-345-6789 (数字記号) 例. 012-345-6789

FAX番号 ※ 012-345-6789 (数字記号) 例. 012-345-6789

装置ユニーク名 ※ PRIMERGY-Server ヘルプ (英数記号)

< 戻る 次へ > キャンセル

図 4-67 お客様情報の入力(管理サーバ接続)

入力項目・ボタン	説明 ※指定字数は最大字数を指します	
ご登録の種別	新規	センタにお客様の情報を新規に登録します。
	更新	センタに既に登録されているお客様の情報を更新します。 補足 新規登録を行っていない場合は選択できません。
FPD 参照	お客様の情報をフロッピーディスクから読み取ります(P40 補足参照)。 補足 保存については表 4-38 FPD 保存の項目をご覧ください。	
法人名	法人名を入力します。	全角 30 字
法人名(カナ)	法人名のフリガナを入力します。	全角カナ 40 字
部署名	お客様の部署名を入力します。	全角 20 字
ご住所	お客様のご住所を入力します。	全角 30 字
ビル名	必要な場合はビル名を入力します。	全角 20 字
管理者のお名前	システムの管理をしているお客様名を入力します。	全角 20 字
管理者のお名前(カナ)	管理者の方のお名前のフリガナを入力します。	全角カナ 20 字
E-mail アドレス	上記管理者の方の E-mail アドレスを入力します。このアドレス宛に、登録通知、障害発生通知、最新ファームウェア登録通知などのメールが送られます。	英数記号 60 字
郵便番号	郵便番号を入力します。例) 012-3456	数字記号 8 字
電話番号	電話番号を入力します。例) 012-345-6789	数字記号 20 字
FAX 番号	FAX 番号を入力します。例) 987-654-3210	数字記号 20 字
装置ユニーク名	お客様と弊社サービス員との間でサーバを特定するための名前です。お客様にとって分かりやすい名前をつけてください。[ヘルプ]ボタンをクリックすると詳細説明が表示されます。	英数記号 32 字 (一、#のみ可)

表 4-36 お客様情報の入力項目(管理サーバ接続)

注意!!

- ・ E-Mail の設定項目に特殊文字”&”などを使用しないでください。
- ・ 旧漢字、外字は認識できない場合があります。
- ・ 第 2 水準までの文字が使用可能です。
- ・ 装置ユニーク名には「&、”、’、<、>、/、_、空白文字」の使用は避けてください。

19 管理サーバから自動的に情報を取得して、値が入力されています。必要な個所のみ変更してください。

20 [次へ>]ボタンをクリックします。
設置場所の入力画面(図 4-68)が表示されます。

21 サーバの設置場所を入力します(図 4-68、表 4-37)。

補足

初期値として、お客様の住所が入力されています。設定場所が同じであれば、変更する必要はありません。

図 4-68 設置場所の入力(管理サーバ接続)

入力項目	説明
設置場所	サーバの設置場所の住所を入力します(全角)。
ビル名称	必要な場合はビル名を入力します(全角)。

表 4-37 設置場所の入力項目(管理サーバ接続)

22 [次へ>]ボタンをクリックします。
入力情報の確認画面が表示されます(図 4-69、表 4-38)。

図 4-69 入力情報のご確認(管理サーバ接続)

ボタン	説明
FPD 保存	入力したお客様の情報をフロッピーディスクに保存します。保存した情報は情報の再入力時、他のサーバでのレジストレーション時に利用できます(P40 補足参照)。 補足 参照については表 4-36 FPD 参照の項目をご覧ください。

表 4-38 入力情報のご確認の項目(管理サーバ接続)

- 23 情報に誤りがなければ[次へ>]ボタンをクリックします。
誤りがある場合は、[<戻る]ボタンをクリックして、誤りを訂正してください。

- 24 接続確認を行います(図 4-70)。「接続確認」ボタンをクリックします。

図 4-70 接続確認(管理サーバ接続)

後ほど、お客様の情報入力画面で入力した（管理者の方の）E-mail アドレス宛にレジストレーション完了を通知するメールが届きます。管理者宛てに通知される E-Mail につきましては、「付録 K. サービス開始時の受信メール内容について」をご覧ください。

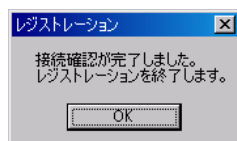


図 4-71 レジストレーションの完了メッセージ(管理サーバ接続)

RSB 搭載時には設定確認のためテストメールを送信できます。[OK]ボタンをクリックしてテストメールを送信してください。テストメール確認後に管理者宛てに通知される E-Mail につきましては、「付録 K. サービス開始時の受信メール内容について」をご覧ください。

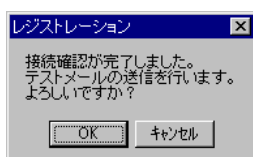


図 4-72 RSB 搭載時のレジストレーションの完了メッセージ(管理サーバ接続)

SMB を搭載している場合は、引き続き SMB の設定を行います。

⇒ 「4.5 SMB の設定」へ

SMB を搭載していない場合は、以上でサービス開始作業は完了しました。

⇒ 「5. サービス運用」へ

4.5 SMB の設定

4.5.1 通信制御の設定

SMB のネットワーク設定を行います。

- 1 タスクバーの[スタート]ボタンをクリックし「プログラム」をポイント、「Fujitsu SMB ユーティリティ」をクリックします(図 4-73)。
Fujitsu SMB ユーティリティ(図 4-74)が起動します。

補足

V2.0 以降の REMCS エージェントでは、Fujitsu SMB ユーティリティをプログラムに追加しました(図 4-73)。機能・操作は V1.0 と変わりません。

注意!!

Fujitsu SMB ユーティリティを起動した時、SMB ファームウェアのアップデート画面が表示される場合があります。「付録 G.SMB ファームウェアの強制アップデート」に従ってアップデートを実施してください。

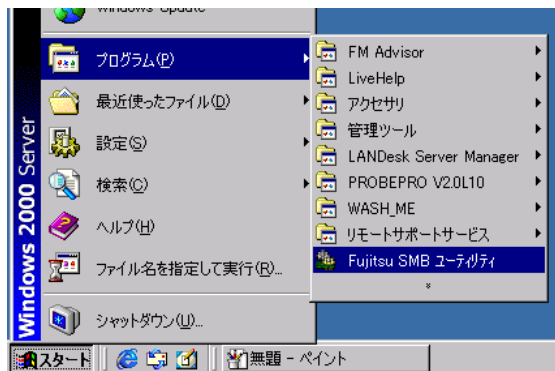


図 4-73 Fujitsu SMB ユーティリティの起動

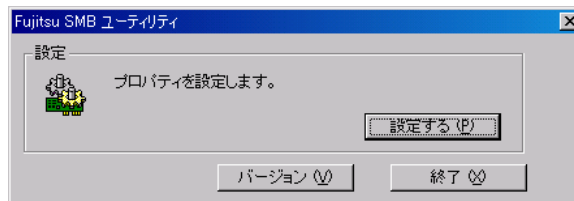


図 4-74 Fujitsu SMB ユーティリティ

ボタン名	用途
設定する	ネットワーク、リモート操作、時刻の設定を行います。また、センタへの E-mail 送信のテストを行うことができます。
バージョン	ドライバ版数、ファームウェア版数、ROM 版数、拡張 ROM 版数、MAC アドレスを表示します。

表 4-39 Fujitsu SMB ユーティリティのボタンと動作

2

[設定する]ボタンをクリックします。

Fujitsu SMB プロパティ設定画面(図 4-75)が起動します。

図 4-75 は「Fujitsu SMB プロパティ」ダイアログボックスのスクリーンショットです。ダイアログには「通信制御」「E-Mail」「監視」「その他」のタブがあり、現在は「通信制御」タブが選択されています。

TCP/IP 設定

- IP アドレス (I): 192 168 1 2
- サブネットマスク (S): 255 255 255 0
- ゲートウェイ (G): 192 168 1 1

※ IP アドレスが未設定(0.0.0.0)の場合、通信処理は無効になります。

再接続設定

- リトライ間隔 (最大 60) (R): 1 (単位: 分)
- リトライ回数 (最大 10) (C): 5

ダイアログの下部には「OK」と「キャンセル」のボタンがあります。

図 4-75 SMB 通信制御の設定

3

SMB 通信制御情報を入力します。

設定項目	説明
IP アドレス	SMB リモート制御機能を使用するために SMB 自身の IP アドレスを指定します。
サブネットマスク	IP アドレス に対するサブネットマスクアドレスを指定します。
ゲートウェイ	デフォルトゲートウェイの IP アドレスを指定します。
リトライ間隔	SMB が E-mail で異常通知(サーバダウン)を行う際のリトライ間隔を指定します。有効範囲:0~60(単位:分)、初期値 1 分(推奨)
リトライ回数	SMB が E-mail で異常通知(サーバダウン)を行う際のリトライ回数を指定します。有効範囲:0~10(単位:回)、初期値 5 回(推奨)

補足

ここで指定する IP アドレスおよび、サブネットマスク、ゲートウェイに指定するアドレスは SMB 自身のものであり、サーバ上で稼働している Windows NT、Windows 2000 のネットワーク設定を更新するものではありません。

表 4-40 SMB 通信制御の設定項目

4

[OK]ボタンをクリックします。設定が SMB に反映されます。

4.5.2 時計の設定

システムのローカル時間を SMB に反映します。

- 1 タスクバーの[スタート]ボタンをクリックし「プログラム」をポイント、「Fujitsu SMB ユーティリティ」をクリックします(図 4-73)。
Fujitsu SMB ユーティリティ(図 4-74)が起動します。
- 2 [設定する]ボタンをクリックします。
Fujitsu SMB プロパティ設定画面が起動します。
- 3 [その他]タブをクリックします(図 4-76)。

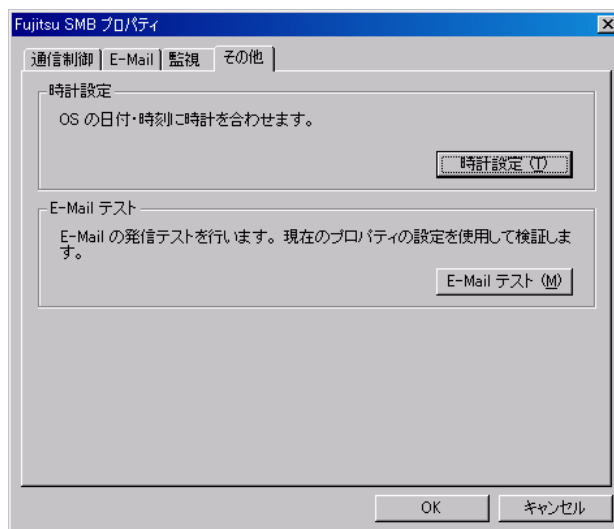


図 4-76 SMB その他の設定

- 4 [時計設定]ボタンをクリックします。
確認メッセージ(図 4-77)が表示されます。

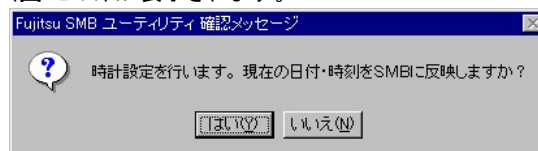


図 4-77 時計設定の確認メッセージ

- 5 [はい]ボタンをクリックします。
反映処理が開始します。

正常に反映できた場合には正常終了メッセージ(図 4-78)が表示されます。

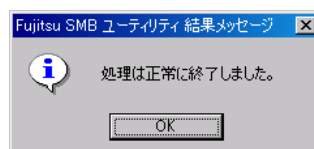


図 4-78 SMB 処理正常終了メッセージ

4.5.3 E-mail テスト

SMB から E-mail を正常に送信できるかテストします。

- 1 タスクバーの[スタート]ボタンをクリックし「プログラム」をポイント、「Fujitsu SMB ユーティリティ」をクリックします(図 4-73)。
Fujitsu SMB ユーティリティ(図 4-74)が起動します。
- 2 [設定する]ボタンをクリックします。
Fujitsu SMB プロパティ設定画面が起動します。
- 3 [その他]タブをクリックします。
- 4 [E-mail テスト]ボタンをクリックします。
確認メッセージ(図 4-79)が表示されます。

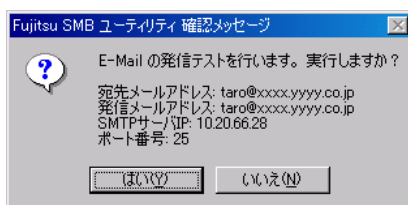


図 4-79 E-mail テストの確認メッセージ

注意!!

E-mail アドレスが空欄になっている場合は正常に動作しません。システムを再起動してから再度テストを実施してください。

補足

E-mail テストの宛先・発信メールアドレスは、REMCS 環境設定時に入力した送信元メールアドレスになります。

5

- [はい]ボタンをクリックします。
E-mail の送信テストが開始します。

正常に E-mail を送信できた場合には正常終了メッセージが表示されます。

補足

通信情報の設定を更新後に E-mail テストが異常終了してしまう場合は以下の手順にしたがって再設定してください。

- 1) 下表に従ってサブネットマスクを設定し、ゲートウェイを削除して[OK]ボタンをクリックする。

IP アドレス	サブネットマスク
1.0.0.1 ~ 126.255.255.254	255.0.0.0
128.1.0.1 ~ 191.254.255.254	255.255.0.0
192.0.1.1 ~ 223.255.254.254	255.255.255.0

- 2) 正しいサブネットマスク及びデフォルトゲートウェイを再設定して[OK]ボタンをクリックする。

注意!!

E-mail 情報はレジストレーションが正常に完了した後に SMB に自動設定されます。従って、E-mail テストは必ずレジストレーション完了後に実施してください。E-mail 情報が SMB に設定されていない場合には、システムを再起動してください。

4.5.4 SMB 監視エージェント機能を有効にする

SMB 監視エージェント機能を有効にします。SMB を搭載している場合に必要な作業です。

[Windows NT の場合]

- 1 コントロールパネルにあるサービスアイコンをダブルクリックします。
サービスダイアログ(図 4-80)が起動します。



図 4-80 サービスダイアログ(1)

- 2 「Fujitsu SMB CI」を選択して[スタートアップ...]ボタンをクリックします。
- 3 スタートアップの種類を「自動」に合わせて、[OK]ボタンをクリックします。
スタートアップの種類の詳細につきましては、ヘルプをご覧ください。

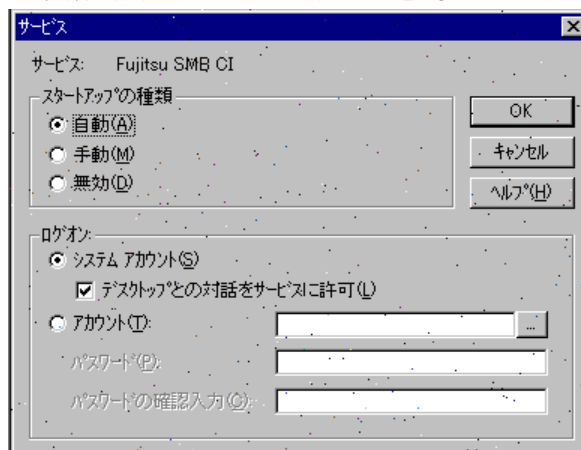


図 4-81 サービスダイアログ(2)

- 4 [開始]ボタンをクリックします。SMB 監視エージェントが起動します。

補足

一度自動に設定した後は、作業の必要はありません。以降、OS の起動時に自動的にドライバとサービスが起動します。

注意!!

SMB の設定を未実施の状態で SMB 監視エージェントを起動するとセットアップ異常が発生しますが、設定を実施することにより復旧します。

[Windows 2000 の場合]

- 1 タスクバーの[スタート]ボタンをクリックし「プログラム」をポイント、さらに「管理ツール」をポイントして「サービス」をクリックします(図 4-82)。
サービスダイアログ(図 4-83)が起動します。

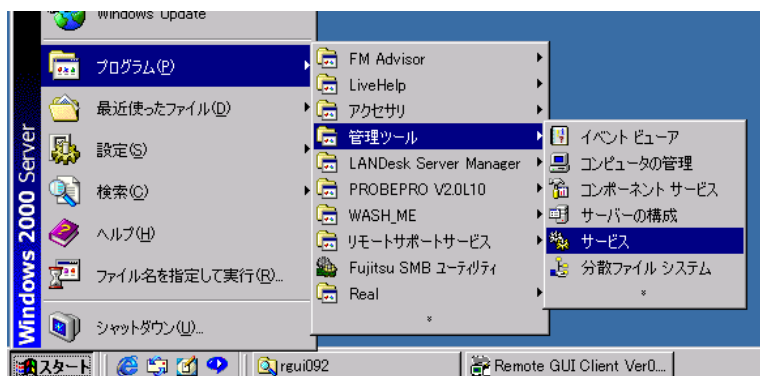


図 4-82 サービスダイアログの起動

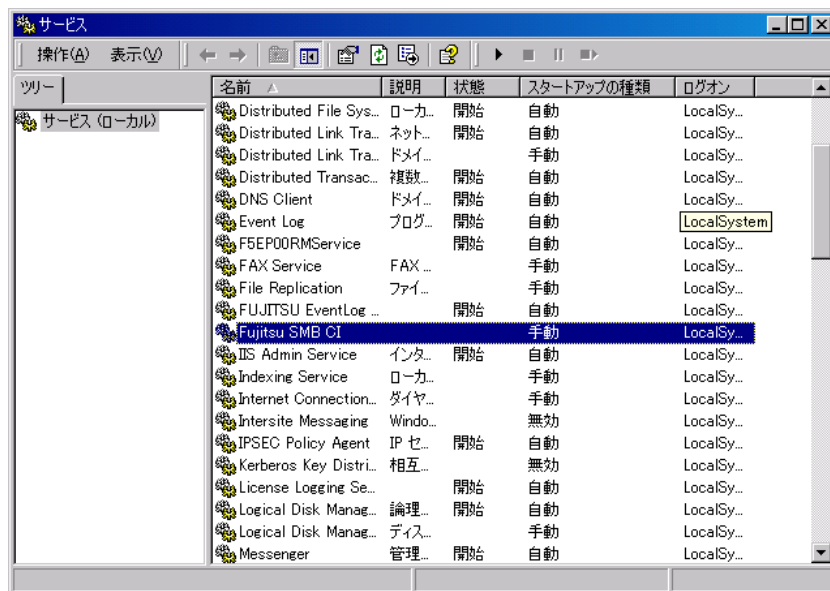


図 4-83 サービスダイアログ

- 2 「Fujitsu SMB CI」をダブルクリックします。
プロパティが表示されます。

- 3 スタートアップの種類を「自動」に合わせて、[開始]ボタンをクリックします。
SMB 監視エージェントが起動します。
スタートアップの種類の詳細につきましては、ヘルプをご覧ください。

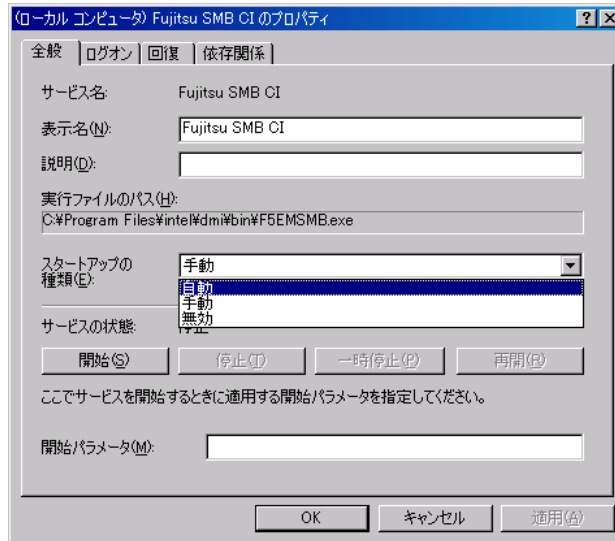


図 4-84 Fujitsu SMB CI のプロパティ

- 4 SMB 監視エージェント起動後、[OK]ボタンをクリックします。

補足

一度自動に設定した後は、作業の必要はありません。以降、OS の起動時に自動的にドライバとサービスが起動します。

注意!!

SMB の設定を未実施の状態で SMB 監視エージェントを起動するとセットアップ異常が発生しますが、設定を実施することにより復旧します。

4.5.5 SMB ログ監視エージェント機能を有効にする

SMB ログ監視エージェント機能を有効にします。SMB を搭載している場合、かつ、ServerView を使用する機種に必要な作業です。

補足

サーバのログ情報を採取するためのエージェントです。採取したログ情報は、SMB が通知するアラートの補足情報として使用します。

[Windows NT の場合]

- 1 コントロールパネルにあるサービスアイコンをダブルクリックします。
サービスダイアログ(図 4-85)が起動します。

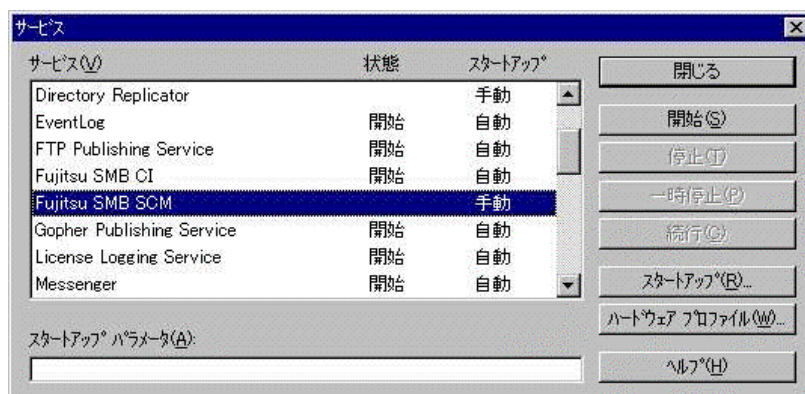


図 4-85 サービスダイアログ(1)

- 2 「Fujitsu SMB SCM」を選択して[スタートアップ...]ボタンをクリックします。
- 3 スタートアップの種類を「自動」に合わせて、[OK]ボタンをクリックします。
スタートアップの種類の詳細につきましては、ヘルプをご覧ください。

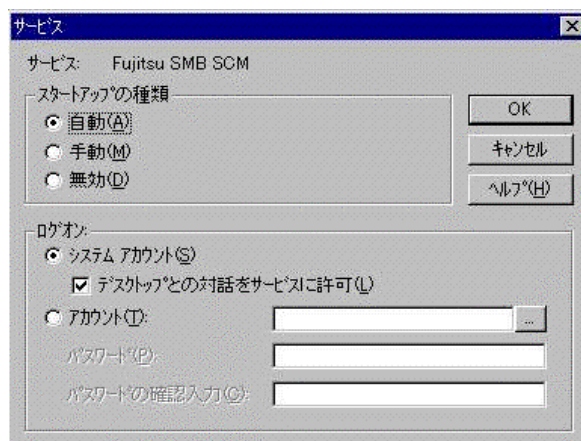


図 4-86 サービスダイアログ(2)

- 4 [開始]ボタンをクリックします。SMB ログ監視エージェントが起動します。

補足

一度自動に設定した後は、作業の必要はありません。以降、OS の起動時に自動的にドライバとサービスが起動します。

[Windows 2000 の場合]

- 1 タスクバーの[スタート]ボタンをクリックし「プログラム」をポイント、さらに「管理ツール」をポイントして「サービス」をクリックします(図 4-87)
サービスダイアログ(図 4-88)が起動します。

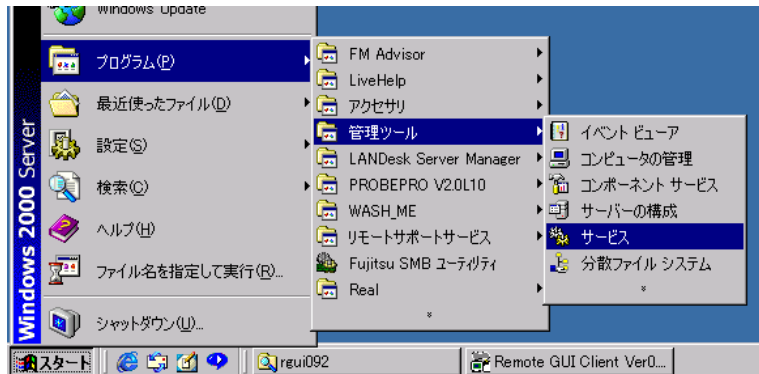


図 4-87 サービスダイアログの起動

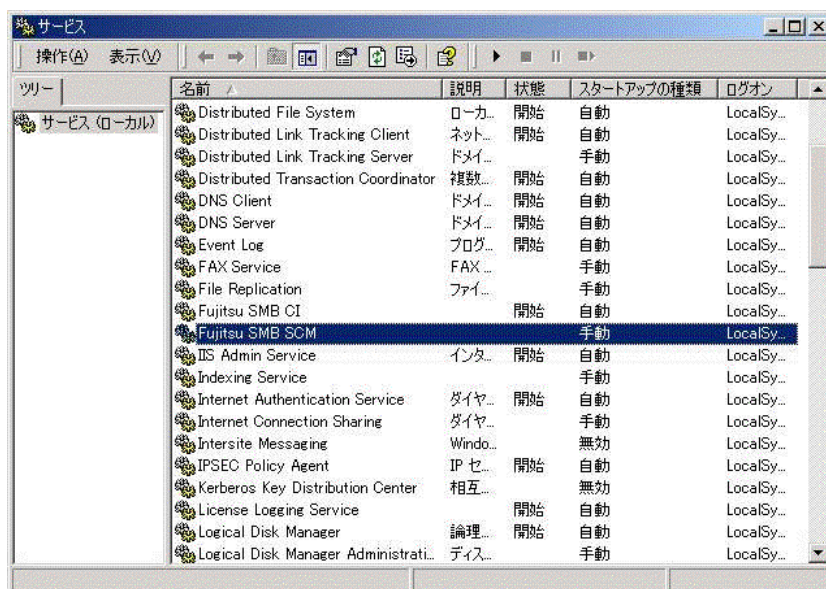


図 4-88 サービスダイアログ

- 2 「Fujitsu SMB SCM」をダブルクリックします。
プロパティが表示されます。

- 3 スタートアップの種類を「自動」に合わせて、[開始]ボタンをクリックします。
SMB ログ監視エージェントが起動します。
スタートアップの詳細につきましては、ヘルプをご覧ください。

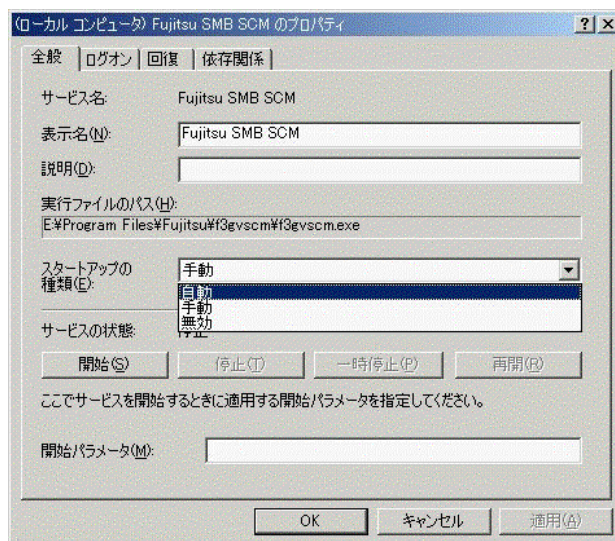


図 4-89 Fujitsu SMB SCM のプロパティ

- 4 SMB ログ監視エージェント起動後、[OK]ボタンをクリックします。

補足

一度自動に設定した後は、作業の必要はありません。以降、OS の起動時に自動的にドライバとサービスが起動します。

4.5.6 サーバダウン監視の設定

サーバダウン監視の設定を行います。SMB、RSB 搭載時にのみご利用になれます。

[SMB を搭載している場合]

補足

Servervisor または LDSM がサーバダウン監視をサポートしていない機種においては、SMB がサーバダウン監視をサポートします(以下の機種でサポートします)。

- GRANPOWER5000 ES200
- PRIMERGY ES200
- PRIMERGY ES210

- 1 タスクバーの[スタート]ボタンをクリックし「プログラム」をポイント、「Fujitsu SMB ユーティリティ」をクリックします(図 4-73)。
Fujitsu SMB ユーティリティ(図 4-74)が起動します。
- 2 [設定する]ボタンをクリックします。
Fujitsu SMB プロパティ設定画面が起動します。
- 3 [監視]タブをクリックします(図 4-90)。

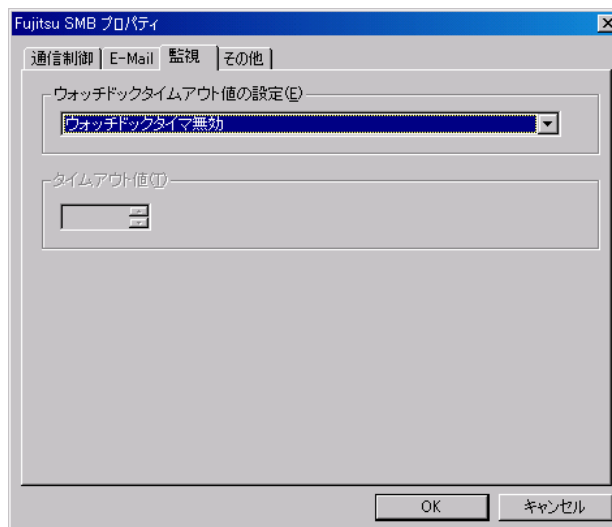


図 4-90 SMB サーバダウン監視の設定 (無効)

4 ウォッチドッグタイマの設定を有効にします(図 4-91)。

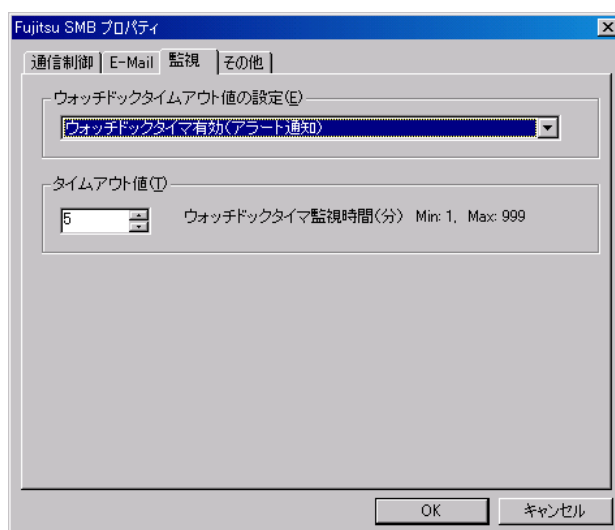


図 4-91 SMB サーバダウン監視の設定 (有効)

5 [OK]ボタンをクリックします。

注意!!

- ・ SMBドライバまたはSMB監視エージェント機能を停止する場合には、停止前にSMBのサーバダウン監視の設定を無効にしてください。
- ・ SMBドライバまたはSMB監視エージェント機能をアンインストールする場合には、アンインストールする前にSMBのサーバダウン監視の設定を無効にしてください。

[RSB を搭載している場合]

- 1 REMCS エージェントの CD を挿入します。
- 2 CD 中の Tool フォルダ配下にある rsb_watchdog_enable.exe をダブルクリックします。サーバダウン監視を有効にするプログラムが起動します。

正常に設定された場合は、RSB サーバダウン監視設定完了メッセージ(図 4-92)が表示されます。

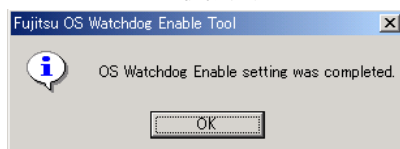


図 4-92 RSB サーバダウン監視設定完了メッセージ

サーバダウン監視を無効に設定する場合は、同じ Tool フォルダ配下にある rsb_watchdog_disable.exe をダブルクリックして実行してください。

正常に設定されたかどうかを確認する場合には、ServerView CD 内の「ServerView ユーザーズガイド」を参照してください。「リモートサービスボード」の章、「Web インターフェース」の節、「ASR Properties」のページに手順が掲載されています(図 4-93)。

初期設定では、サーバ(ServerView)から RSB へ 3 分間応答がなかった場合にサーバダウンと認識します。また、サーバダウンが発生してもリブートせずに継続動作(Continue)するようになっています。事前に設定が変更されていた場合は、事前の設定が残ります。設定項目の他設定値や設定方法については「ServerView ユーザーズガイド」をご覧ください。

図 4-93 RSB サーバダウン監視の設定

以上でサービス開始作業は完了しました。

⇒ 「5. サービス運用」へ

管理サーバからの一括レジストレーションにつきましては、管理サーバ用のソフトウェアに添付されているマニュアルをご覧ください。

⇒ 管理サーバ用ソフトウェアの添付マニュアルへ

－ メモ －

5. サービス運用

リモートサポートサービス（以降、サービスと略します）の運用方法について説明します。もし作業中に異常が発生した場合は、「7.3 サービス運用時の異常について」の該当箇所をご覧になって適切な対処を施した後、再度作業を試みてください。

通常運用

【センタに登録した情報を更新する】

法人名、部署名、管理者等のユーザ登録情報の基本事項を更新する（104 ページ）

【センタ接続形態を変更する】

接続形態をに変更する（105 ページ）

【REMCS 環境を変更する】

装置識別情報を表示する（106 ページ）

定期接続のスケジュールを変更する（107 ページ）

HTTP 設定を変更する（109 ページ）

メールサーバ、送信元メールアドレスを変更する（110 ページ）

RSB 設定を変更する（111 ページ）

管理サーバを変更する（113 ページ）

【センタに接続できるかテストする】

センタと正常に接続できるかテストする（114 ページ）

【ファームウェアのダウンロード・適用を行う】

最新ファームウェアを手動でダウンロードする（117 ページ）

ファームウェアをサーバの電源再投入時に自動的に適用するように設定する（118 ページ）

ファームウェアをお客様が適用指示を出したときに適用するように設定する（119 ページ）

フロッピーディスクを使ってファームウェアを適用する（119 ページ）

【REMCS エージェントをアップデートする】

アップデートをダウンロードする（122 ページ）

アップデートを適用する（123 ページ）

【最新の構成情報をセンタに送信する】

ハードウェアとソフトウェアの構成情報をセンタに送信する（124 ページ）

障害発生時のみの作業

【ソフトウェアの調査資料をセンタに送信する】

ソフトウェア調査資料を収集して送信する（129 ページ）

サーバとセンタの接続を停止するとき

【センタとの接続を停止する】

センタとの接続を停止する（128 ページ）

センタとの接続を再開する（128 ページ）

その他の運用

【保守作業を行う】（弊社作業員のみ使用）

保守作業を開始することをセンタに通知する（125 ページ）

保守作業を終了したことをセンタに通知する（126 ページ）

5.1 運用操作メニューの起動

サービスの運用／操作／設定を行うメニュー画面を起動します。

メニューの起動は、タスクバーの[スタート]ボタンをクリックし「プログラム」をポイント、さらに「リモートサポートサービス」をポイントし「運用操作」をクリックします(図 5-1)。

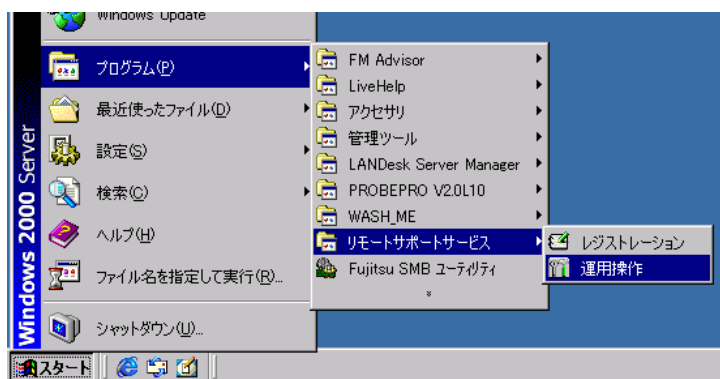


図 5-1 運用操作メニュー起動

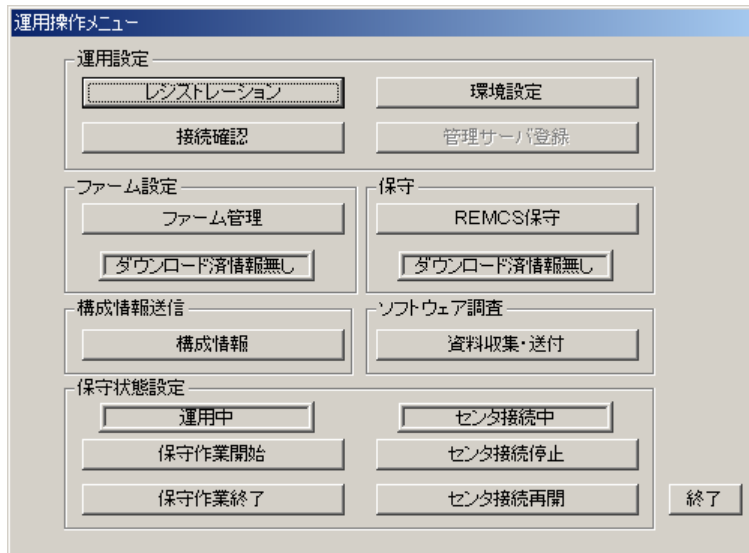


図 5-2 運用操作メニュー

ボタン名	用途
レジストレーション	ユーザ登録情報の変更
環境設定	E-mail 設定、HTTP 設定などネットワーク環境の設定
接続確認	センタとの接続確認
管理サーバ登録	管理サーバへの登録(管理サーバ接続時のみ使用可)
ファーム管理	手動でのファームウェアのダウンロード、適用スケジュール・適用方法の設定、適用フロッピーディスクの作成 ※インターネット接続(メールのみ)の場合は使用できません。
REMCS 保守	REMCS エージェントのアップデートのダウンロード、適用 ※インターネット接続(メールのみ)の場合は使用できません。
構成情報	ハードウェアとソフトウェアの構成情報送信
保守作業開始	保守作業の開始をセンタに通知します。
保守作業終了	保守作業の終了をセンタに通知します。(保守が終了したら必ず実施してください)
センタ接続停止	センタ接続を停止(リモートサポートサービスの停止)します。
センタ接続再開	停止していたセンタ接続を再開(リモートサポートサービスの再開)します。停止していた間の障害はセンタに通知されません。
資料収集・送付	ソフトウェアの調査資料の収集と送信
終了	運用操作メニューを閉じます。

表 5-1 運用操作メニューのボタンと動作

5.2 ユーザ登録情報の更新

5.2.1 インターネット接続、インターネット接続（メールのみ）、P-P 接続の場合

レジストレーション時に登録した情報を更新します（インターネット接続、インターネット接続（メールのみ）、P-P 接続）。

- 1 運用操作メニューの[レジストレーション]ボタンをクリックします。
接続形態選択画面(図 4-2)が表示されます。
- 2 [次へ>]ボタンをクリックします。
レジストレーション画面(図 4-3)が表示されます。
- 3 [次へ>]ボタンをクリックします。
お客様情報の入力画面(図 4-4)が表示されます。
- 4 登録種別は更新を選択します。既に登録されている内容が表示されますので、変更の必要な箇所を修正してください。
- 5 [次へ>]ボタンをクリックします。
設置場所の入力画面(図 4-5)が表示されます。
- 6 以降は、4 章、サービス開始時の手順の最後(接続確認)まで実行してください。

更新の完了は、後ほどセンタから管理者当てに E-mail で通知されます。

補足

一連作業として、センタ接続形態の変更、REMCS 環境設定の変更も行うことができます。

5.2.2 管理サーバ接続の場合

レジストレーション時に登録した情報を更新します(管理サーバ接続)。

- 1 運用操作メニューの[レジストレーション]ボタンをクリックします。
接続形態選択画面(図 4-56)が表示されます。
- 2 管理サーバ登録画面(図 4-54)が表示されるまで、[次へ>]ボタンをクリックします。
- 3 [登録]ボタンをクリックします。
管理サーバへの登録が完了しますと、管理サーバの登録完了画面(図 4-65)が表示されます。
- 4 [はい]ボタンをクリックします。
レジストレーション画面(図 4-66)が表示されます。
- 5 [次へ>]ボタンをクリックします。
お客様情報の入力画面(図 4-67)が表示されます。
- 6 登録種別は更新を選択します。既に登録されている内容が表示されますので、変更の必要な箇所を修正してください。
- 7 [次へ>]ボタンをクリックします。
設置場所の入力画面(図 4-68)が表示されます。
- 8 既に登録されている内容が表示されますので、変更の必要な箇所を修正してください。
- 9 [次へ>]ボタンをクリックします。
入力情報の確認画面が表示されます(図 4-69)。
- 10 情報に誤りがなければ[次へ>]ボタンをクリックします。
誤りがある場合は、[<戻る]ボタンをクリックして、誤りを訂正してください。
- 11 接続確認を行います(図 4-70)。
[接続確認]ボタンをクリックします。

後ほど、お客様の情報入力画面で入力した(管理者の方の)E-mail アドレス宛にレジストレーション完了を通知するメールが届きます。

補足 一連作業として、センタ接続形態の変更、REMCS 環境設定の変更も行うことができます。

5.3 センタ接続形態の変更

センタ接続形態を変更する場合、再度、サービス開始を行うことで変更します。新しい接続形態で 4 章のサービス開始作業を行ってください。

5.4 REMCS 環境設定

補足

接続形態にかかわらず操作は共通になります。「インターネット接続(メールのみ)」の場合は、一部変更できないところがあります。

5.4.1 装置識別情報の表示

装置識別情報を表示します。

運用操作メニューの[環境設定]ボタンをクリックします。REMCS 環境設定画面(図 5-3)が起動します。

図 5-3 REMCS 環境設定－基本設定

設定項目	説明
モデル	サーバ内に埋め込まれている装置識別情報から自動取得されたモデル名が表示されます。
型名	装置識別情報を自動取得し型名を表示します。
チェックコード	装置識別情報を自動取得しチェックコードを表示します。
製造番号	装置識別情報を自動取得し製造番号を表示します。

表 5-2 基本設定の参照項目

補足

登録内容の変更はできません。

5.4.2 定期接続時刻の変更

定期接続のスケジュールを変更します。

- 1 運用操作メニューの[環境設定]ボタンをクリックします。
REMCS 環境設定画面(図 5-3)が起動します。
- 2 [サービス]タブをクリックします(図 5-4)。

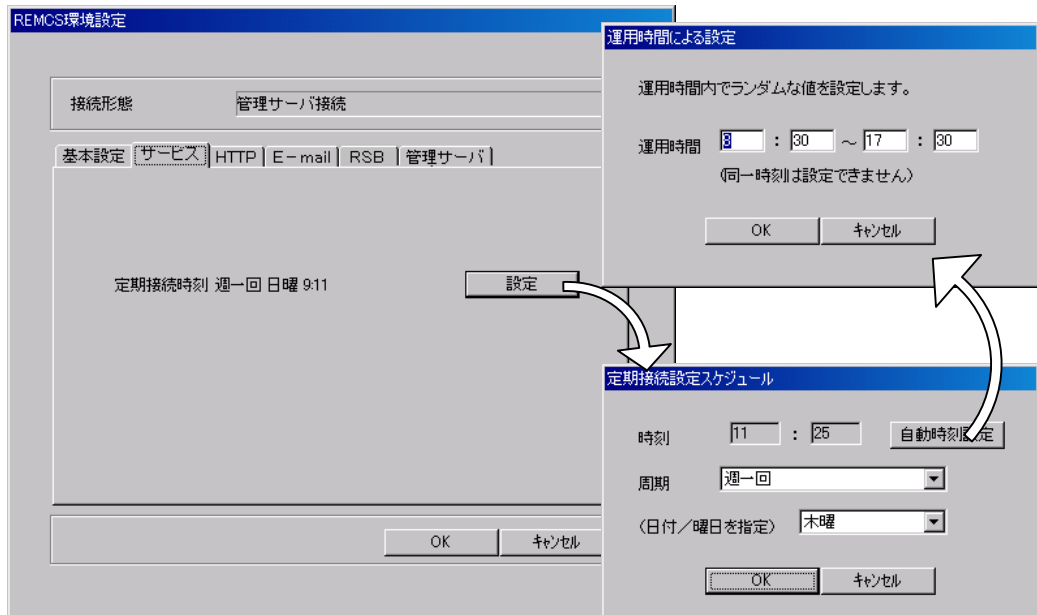


図 5-4 REMCS 環境設定－サービス

- 3 [設定]ボタンをクリックします。
定期接続設定スケジュール画面が表示されます。
- 4 スケジュールを変更します。

設定項目		
時刻	定期接続を行う時刻を設定します。お客様の運用時間の範囲内で設定してください。 補足 → <u>ませんのでご注意ください。また、開始時刻と終了時刻に同じ時刻を設定することはできません。</u>	
周期	毎日	毎日、定期接続を行います。
	毎日(日曜以外)	日曜以外の毎日、定期接続を行います。
	毎日(土日以外)	土日以外の毎日、定期接続を行います。
	週一回	週一回、指定の曜日に定期接続を行います(推奨)。 <u>(日付／曜日を指定)で曜日を指定してください。</u>
	月一回	月一回、指定の日付に定期接続を行います。 <u>(日付／曜日を指定)で日付を指定してください。</u>

表 5-3 サービス設定の設定項目

- 5 [OK]ボタンをクリックします。
次回接続時間が表示されます(図 5-5)。



図 5-5 次回接続時間

- 6 [OK]ボタンをクリックします。
環境設定の画面に戻ります。
- 7 REMCS 環境設定画面の[OK]ボタンをクリックします。
設定確認メッセージが表示されます。
- 8 [OK]をクリックします。

設定に成功した場合には正常終了メッセージが表示されます。

「5.5 接続確認」を参照して接続確認を行い、センタと正常に接続できるかどうか確認してください。

5.4.3 HTTP 設定の変更

HTTP 設定の変更を行います。

補足

「インターネット接続(メールのみ)」の場合は、一部変更できないことがあります。

- 1 運用操作メニューの[環境設定]ボタンをクリックします。
REMCS 環境設定画面(図 5-3)が起動します。
- 2 [HTTP]タブをクリックします(図 5-6)。

図 5-6 REMCS 環境設定－HTTP

- 3 HTTP 情報を変更します。

設定項目	説明
Proxy サーバ	お客様の Proxy サーバのホスト名を入力します。
ポート No. (Proxy サーバ)	お客様の Proxy サーバのポート No を入力します。
ユーザ名	お客様の Proxy サーバにログオンするためのユーザ名を入力します。
パスワード	お客様の Proxy サーバにログオンするためのパスワードを入力します。

表 5-4 HTTP 設定の設定項目

- 4 REMCS 環境設定画面の[OK]ボタンをクリックします。
設定確認メッセージが表示されます。
- 5 [OK]をクリックします。

設定に成功した場合には正常終了メッセージが表示されます。「5.5. 接続確認」を参照して接続確認を行い、センタと正常に接続できるかどうか確認してください。

5.4.4 E-mail 設定の変更

メールサーバ、送信元メールアドレスを変更します。

- 1 運用操作メニューの[環境設定]ボタンをクリックします。
REMCS 環境設定画面(図 5-3)が起動します。
- 2 [E-mail]タブをクリックします(図 5-7)。



図 5-7 REMCS 環境設定－E-mail

- 3 E-mail 環境の設定を変更します。

設定項目	説明
メール(SMTP)サーバ	メールサーバの FQDN または IP アドレスを入力します。
送信元メールアドレス	センタへの送信元メールアドレスを入力します(半角英数記号)。このアドレスは、サーバからセンタに送付されるメールのヘッダの送信者アドレスになります(社外発信資格が必要です)。

表 5-5 E-mail 設定の設定項目

- 4 REMCS 環境設定画面の[OK]ボタンをクリックします。
設定確認メッセージが表示されます。
- 5 [OK]をクリックします。

設定に成功した場合には正常終了メッセージが表示されます。「5.5 接続確認」を参照して接続確認を行い、センタと正常に接続できるかどうか確認してください。

5.4.5 RSB 設定の変更

RSB の環境設定を変更します。

- 1 運用操作メニューの[環境設定]ボタンをクリックします。
REMCS 環境設定画面(図 5-3)が起動します。
- 2 [RSB]タブをクリックします(図 5-8)。

REMCS環境設定

接続形態: 管理サーバ接続

基本設定 | サービス | HTTP | E-Mail | **RSB** | 管理サーバ

RSB IP アドレス: 192 168 1 2

サブネットマスク: 255 255 255 0

ゲートウェイ: 192 168 1 1

DNS機能: ☒ ON ☐ OFF

DNSサーバ IP アドレス: 192 168 1 3

DHCP機能: ☐ ON ☒ OFF

リトライ回数: 5

リトライ間隔(秒): 1

テストメール送信

OK キャンセル

図 5-8 REMCS 環境設定－RSB

- 3 RSB の設定を変更します。

設定項目	説明
RSB IP アドレス	RSB リモート制御機能を使用するために RSB 自身の IP アドレスを指定します
サブネットマスク	IP アドレス に対するサブネットマスクアドレスを指定します。
ゲートウェイ	デフォルトゲートウェイの IP アドレスを指定します。
DNS 機能	DNS サーバを利用する場合には ON をチェックします。
DNS サーバ IP アドレス	DNS サーバの IP アドレスを指定します。
DHCP 機能	DHCP サーバを利用して RSB の IP アドレスを取得する場合には ON をチェックします。
リトライ回数	RSB が E-mail で異常通知を行う際のリトライ回数を指定します。有効範囲: 0～10(単位: 回)、初期値 5 回(推奨)
リトライ間隔	RSB が E-mail で異常通知を行う際のリトライ間隔を指定します。有効範囲: 0～60(単位: 秒)、初期値 1 秒(推奨)
テストメール送信	設定を確認するためのテストメールを送信します。

表 5-6 RSB 設定の設定項目

- 4 RSB の環境設定を確認するため、[テストメール送信]ボタンをクリックします。
テストメールを送信します。送信に成功した場合には、「テストメールの送信が正常に終了しました。」というメッセージが表示されます。
- 5 REMCS 環境設定画面の[OK]ボタンをクリックします。
設定確認メッセージが表示されます。
- 6 [OK]をクリックします。

設定に成功した場合には正常終了メッセージが表示されます。「5.5 接続確認」を参照して接続確認を行い、センタと正常に接続できるかどうか確認してください。

5.4.6 管理サーバ設定の変更

管理サーバの FQDN、IP アドレス、または、ホスト名を変更します。

- 1 運用操作メニューの[環境設定]ボタンをクリックします。
REMCS 環境設定画面(図 5-3)が起動します。
- 2 [管理サーバ]タブをクリックします(図 5-9)。

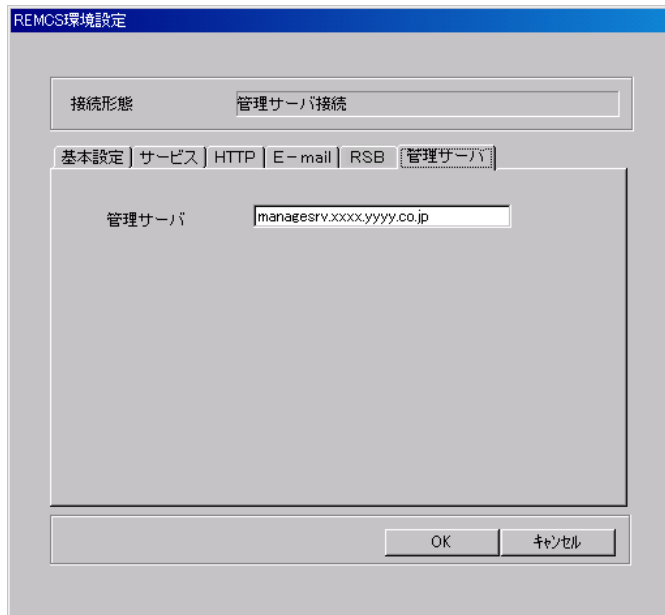


図 5-9 REMCS 環境設定－管理サーバ

- 3 管理サーバの設定を変更します。

設定項目	説明
管理サーバ	管理サーバの FQDN または IP アドレスを入力します。 補足 インターネット接続時には、この項目はグレー表記になっています。値が入力されていても無効です。

表 5-7 管理サーバ設定の設定項目

- 4 REMCS 環境設定画面の[OK]ボタンをクリックします。
設定確認メッセージが表示されます。
- 5 [OK]をクリックします。

設定に成功した場合には正常終了メッセージが表示されます。「5.5 接続確認」を参照して接続確認を行い、センタと正常に接続できるかどうか確認してください。

5.5 接続確認

センタと正常に接続できるかテストします。この機能はいつでも使うことができます。

- 1 運用操作メニューの[接続確認]ボタンをクリックします。
接続確認画面(図 5-10)が起動します。



図 5-10 接続確認

- 2 [OK]ボタンをクリックします。

正常にセンタと接続できた場合は、接続正常メッセージ(図 5-11)が表示されます。

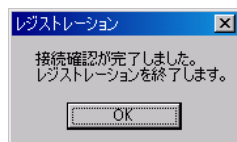


図 5-11 接続正常メッセージ

5.6 ファームウェア管理

センタから最新ファームウェアをダウンロードして、装置に適用します。通常、定期接続時に自動的に最新ファームウェアがダウンロードされますが、必要に応じて手動でダウンロードすることもできます。ダウンロードしたファームウェアはサーバの電源再投入時に自動的に適用したり、フロッピーディスクから適用したりすることができます。ファームウェア適用後、自動的に新しい構成情報がセンタに転送されます。

本体、内蔵オプション、外付オプションのファームウェアをダウンロードすることができます。

● メンテナンス区画適用について

サーバの電源再投入後、メンテナンス区画から起動してファームウェアを適用します。RSB(または、SMB)とメンテナンス区画が必要です(⇒用語集を参照)。次回のサーバ電源再投入時にファームウェアを適用するかしないかは、適用スケジュールの設定によって決まります。適用スケジュールがスケジュール設定状態の場合は、次回のサーバ電源再投入時に適用処理を行います。スケジュールキャンセル状態の場合は、適用処理は行われません。

メンテナンス区画適用には次の2つのトリガー設定を選択できます。

ー 自動適用

ファームウェアのダウンロード後に、適用スケジュールを自動的にスケジュール設定状態にします。ファームウェア適用後は自動的にスケジュールキャンセル状態に戻します。その後、再度ファームウェアがダウンロードされたとき、また自動的にスケジュール設定状態にします。

ー 手動適用

ファームウェアをダウンロードしても適用スケジュールはスケジュール設定状態になりません。手動でスケジュール設定状態にする必要があります。

どちらの適用方法でも、新しいファームウェアがダウンロードされていないときはスケジュールキャンセル状態になっています。サーバに適用済みのファームウェアしかない場合は、スケジュール設定状態にすることはできません。

● フロッピーディスク適用について

運用操作メニューより適用フロッピーディスクを作成して、フロッピーディスクから起動後、ファームウェアを適用します。RSB(または、SMB)、メンテナンス区画がないときに使います。

5.6.1 ファームウェアの自動ダウンロード設定

最新ファームウェアを定期接続時に自動的にダウンロードします。初期設定は自動ダウンロードに設定されています。

- 1 運用操作メニューの[ファーム管理]ボタンをクリックします。
ファーム管理画面(図 5-12)が起動します。

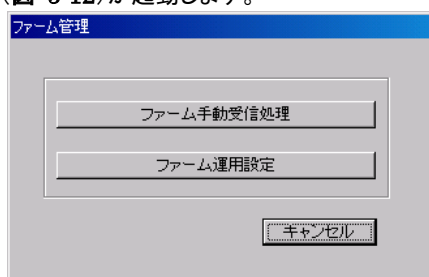


図 5-12 ファーム管理

- 2 [ファームウェア運用設定]ボタンをクリックします。
ファームウェア運用設定画面(図 5-13)が起動します。

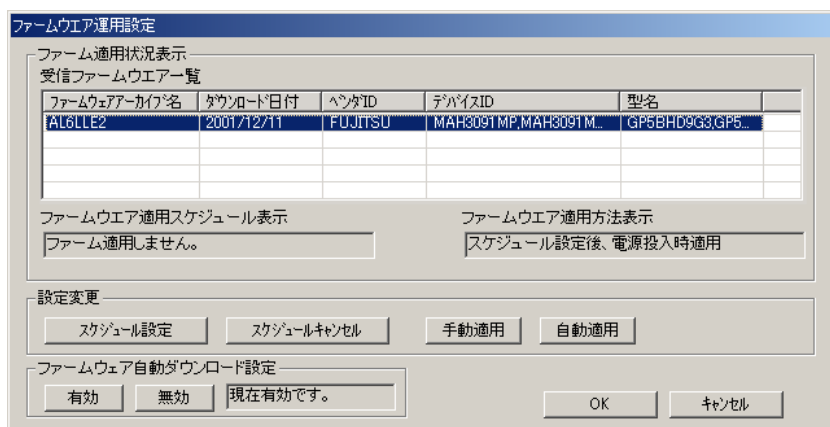


図 5-13 ファームウェア適用設定(メンテナンス区画適用)

項目	説明
受信ファームウェア一覧	サーバ上にダウンロードしたファームウェアの一覧を表示します。
ファームウェア適用スケジュール表示	現在設定されている適用スケジュールを表示します。
ファームウェア適用方法表示	現在設定されている適用方法を表示します。
スケジュール設定	次回再起動時にファームウェアを適用するよう設定します。 補足 未適用のファームウェアが無い場合、スケジュール設定を選択できません。
スケジュールキャンセル	次回再起動時にファームウェアを適用しないよう設定します。 補足 自動適用に設定している場合にクリックすると、適用方法が「手動適用」に変更されます。

項目	説明
手動適用	お客様が適用指示を出したときだけ適用処理を行います。
自動適用	最新ファームウェアをセンタからダウンロードした後、電源再投入時に適用処理を行います。
有効（推奨）	ファームウェア自動ダウンロード設定を有効にします。有効の場合、定期接続時に自動的にダウンロードを行います。
無効	ファームウェア自動ダウンロード設定を無効にします。無効の場合、定期接続時にダウンロードを行いません。

表 5-8 ファームウェア適用設定の項目（メンテナンス区画適用）

- 3 定期接続時に自動的にファームウェアをダウンロードするように設定したい場合は、[有効]ボタンをクリックします。
手動でのみダウンロードするよう設定したい場合は、[無効]ボタンをクリックします。
- 4 [OK]ボタンをクリックします。

5.6.2 ファームウェアの手動ダウンロード

最新ファームウェアを手動でダウンロードします。

- 1 運用操作メニューの[ファーム管理]ボタンをクリックします。
ファーム管理画面(図 5-12)が起動します。
- 2 [ファームウェア手動受信処理]ボタンをクリックします。
ファームウェア手動受信処理画面(図 5-14)が起動します。

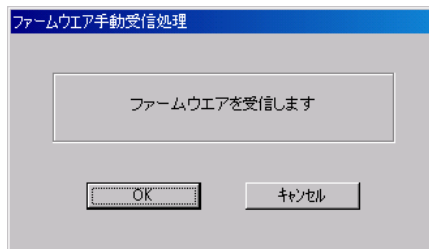


図 5-14 ファーム手動受信処理

- 3 [OK]ボタンをクリックします。
ダウンロードを開始します。

補足

「最新世代のファームがありません。」というメッセージが表示された場合は、センタに最新のファームウェアは登録されていないので、ファーム受信と適用は不要です。

ファームウェア適用処理を自動適用(「4.1.2 REMCS 環境設定」、「5.6.2 自動的に適用処理を行う(自動適用)」を参照)に設定している場合は、サーバの次回電源再投入時に自動的に適用されます。

手動適用に設定している場合は、スケジュール設定に設定するまで適用されません(「5.6.3 適用したいときに適用する(手動適用)」を参照)。

5.6.3 自動的に適用処理を行う（自動適用）

ファームウェアをサーバの電源再投入時に自動的に適用するように設定します。

注意!! この機能を使用するためには、RSB(または、SMB)とメンテナンス区画が必要です。

- 1 運用操作メニューの[ファーム管理]ボタンをクリックします。
ファーム管理画面(図 5-12)が起動します。
- 2 [ファーム運用設定]ボタンをクリックします。
ファームウェア適用設定画面(図 5-14)が起動します。

適用スケジュール表示	状態
次回電源投入時、ファーム適用します	次回電源投入時に、未適用のファームウェアを適用します。(スケジュール設定状態)
ファーム適用しません	ファームウェアの適用処理を行いません。(スケジュールキャンセル状態)

表 5-9 ファームウェア適用スケジュール表示

適用方法表示	状態
ファームウェア受信後、電源再投入時適用	自動適用に設定されています。
スケジュール設定後、電源投入時適用	手動適用に設定されています。

表 5-10 ファームウェア適用方法表示

- 3 [自動適用]ボタンをクリックします。
- 4 [スケジュール設定]ボタンをクリックします。
- 5 [OK]ボタンをクリックします。

補足 以降、サーバの電源再投入時に、未適用のファームウェアがあれば、自動的に適用処理が行われます。

注意!!

- ・ ファームウェア適用時は、ファームウェアの適用ツールの都合上、適用中に複数回サーバを再起動することがあります。一回の再起動で種類の装置にしか適用できません。
- ・ 適用スケジュールが「次回電源投入時、ファーム適用します」(スケジュール設定状態)になっている場合には、REMCS エージェントをアンインストールしないでください。
- ・ ファームウェア適用後に、ファームウェア受信、スケジュール設定／キャンセル操作を行う場合は、OS 起動後 10 分してから実施してください。

5.6.4 適用したいときに適用する（手動適用）

ファームウェアをお客様が適用指示を出したときに適用するように設定します。

注意!! この機能を使用するためには、RSB(または、SMB)とメンテナンス区画が必要です。

- 1 運用操作メニューの[ファーム管理]ボタンをクリックします。
ファーム管理画面(図 5-12)が起動します。
- 2 [ファーム運用設定]ボタンをクリックします。
ファームウェア適用設定画面(図 5-13)が起動します。
- 3 [手動適用]ボタンをクリックします。
- 4 [スケジュール設定]ボタンをクリックします。
- 5 [OK]ボタンをクリックします。
- 6 サーバをシャットダウンして電源を切断します。
- 7 サーバの電源を再投入します。
自動的にファームウェア適用ツールが起動して、ファームウェアを適用します。
- 8 適用後、自動的に Windows が起動します。

注意!!

- ・ 手順 8 の適用後、適用スケジュールは自動的にスケジュールキャンセル状態に戻ります。
- ・ 適用スケジュールが「次回電源投入時、ファーム適用します」(スケジュール設定状態)になっている場合には、REMCS エージェントをアンインストールしないでください。
- ・ ファームウェア適用後に、ファームウェア受信、スケジュール設定／キャンセル操作を行う場合は、OS 起動後 10 分してから実施してください。

5.6.5 適用フロッピーディスクを使って適用する

適用フロッピーディスクを使ってファームウェアを適用します。

補足 RSB(または、SMB)、メンテナンス区画がないときのみ利用できます。

- 1 運用操作メニューの[ファーム管理]ボタンをクリックします。
ファーム管理画面(図 5-12)が起動します。
- 2 [ファーム運用設定]ボタンをクリックします。
ファームウェア適用設定画面(図 5-13)が起動します。

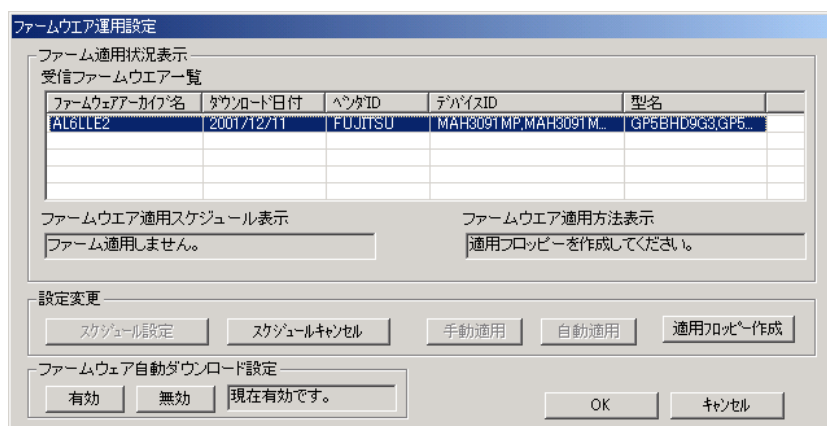


図 5-15 ファームウェア適用設定(フロッピーディスク適用)

項目	説明
受信ファームウェア一覧	サーバ上にダウンロードしたファームウェアの一覧を表示します。
ファームウェア適用スケジュール表示	現在設定されている適用スケジュールを表示します。SMB、メンテナンス区画がない場合、「ファーム適用しません。」が表示されます。
ファームウェア適用方法表示	現在設定されている適用方法を表示します。SMB、メンテナンス区画がない場合、「適用フロッピーを作成してください。」が表示されます。
適用フロッピー作成	適用フロッピーディスクを作成します。
有効 (推奨)	ファームウェア自動ダウンロード設定を有効にします。有効の場合、定期接続時に自動的にダウンロードを行います。
無効	ファームウェア自動ダウンロード設定を無効にします。無効の場合、定期接続時にダウンロードを行いません。

表 5-11 ファームウェア適用設定の項目(フロッピーディスク適用)

- 3 フロッピーディスクドライブにシステム転送済みのフロッピーディスクを挿入します。
- 補足** フロッピーディスクは空き容量が 1M バイト以上のものを用意してください。
- 4 受信ファームウェア一覧中で適用したいファームウェアアーカイブ名を選択して、[適用フロッピー作成]ボタンをクリックします。
適用フロッピーディスクの作成処理が開始します。
- 5 作成完了後、作成完了メッセージが表示されます。ファームウェアの説明ファイルがある場合には、説明内容が画面上に表示されます。
- 6 適用フロッピーディスクをフロッピーディスクドライブに挿入したまま、サーバを再起動します。
再起動後、自動的にファームウェア適用処理が開始します。
- 7 適用処理完了後、適用フロッピーディスクをドライブから取り出して、サーバを電源断します。
- 8 サーバの電源を投入します。

5.6.6 ファームウェアの適用失敗時の処置について

失敗が原因でシステムが起動できない場合、SMBにより異常がセンタに通知されます(SMB搭載時のみの機能)。センタで障害情報を解析して異常の原因を究明し、必要な場合は保守作業を行うために作業員を派遣します。

5.7 REMCS エージェントの保守

センタから REMCS エージェントのアップデータをダウンロードして装置に適用します。必要に応じて手動でダウンロードして適用します。

5.7.1 アップデータのダウンロード

REMCS エージェントのアップデータを手動でダウンロードします。

- 1 運用操作メニューの[REMCS 保守]ボタンをクリックします。
REMCS 保守画面(図 5-16)が起動します。

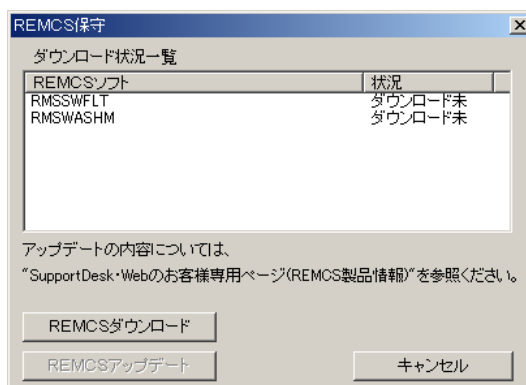


図 5-16 REMCS 保守

項目	説明
REMCS ダウンロード	アップデータをダウンロードします。ダウンロード状況一覧に状況が「ダウンロード未」のソフトがある場合にクリックすることができます。
REMCS アップデート	アップデータを適用します。ダウンロード状況一覧に状況が「ダウンロード済み」のソフトがある場合にクリックすることができます。

表 5-12 REMCS 保守の項目

- 2 [REMCS ダウンロード]ボタンをクリックします。
ダウンロードが開始されます。
- 3 ダウンロードが完了すると、ダウンロード状況一覧の状況がすべて「ダウンロード済み」になります。

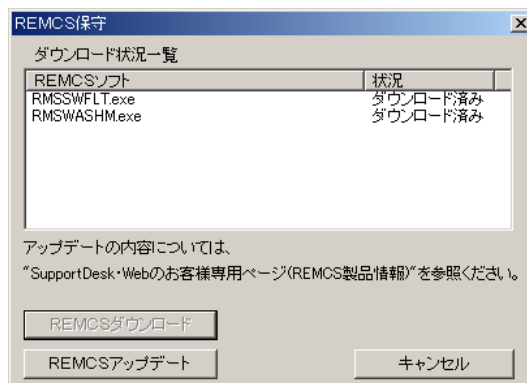


図 5-17 ダウンロード完了

5.7.2 アップデータの適用

ダウンロード済の REMCS エージェントのアップデータを適用します。

- 1 運用操作メニューの[REMCS 保守]ボタンをクリックします。
REMCS 保守画面(図 5-17)が起動します。
- 2 [REMCS アップデート]ボタンをクリックします。
アップデート確認メッセージが表示されます。

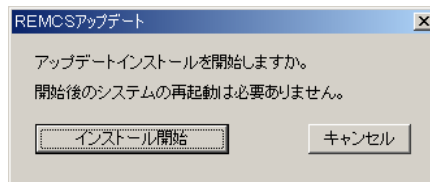


図 5-18 アップデート確認メッセージ(アップデート後の再起動不要)

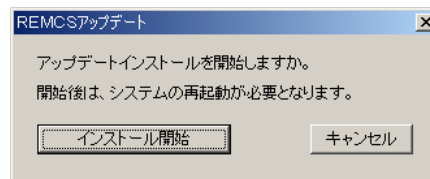


図 5-19 アップデート確認メッセージ(アップデート後の再起動必要)

- 3 アップデートを開始する場合は、[インストール開始]ボタンをクリックしてください。
アップデートが始まります。
- 4 アップデートが完了すると、アップデート完了メッセージが表示されます。再起動が必要な場合は、システムを再起動しないと有効になりませんので、ご注意ください。

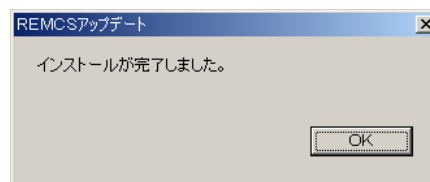


図 5-20 アップデート完了メッセージ(再起動不要)

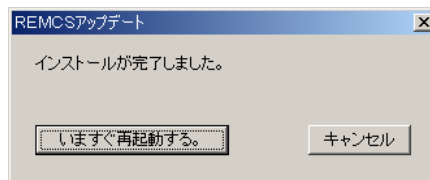


図 5-21 アップデート完了メッセージ(再起動必要)

- 5 適用後、運用操作メニューの[構成情報]ボタンをクリックして、最新の情報をセンタに送信してください。「5.8 構成情報送信」参照。

5.8 構成情報送信

サーバおよびサーバに搭載・接続されているハードウェアと、サーバにインストールされているソフトウェアの、現在の構成情報をセンタに送信します。

サーバのハードウェアとインストールされているソフトウェアの構成情報をセンタに送信します。定期接続時間になる前に構成情報を送る必要がある場合に使用します。

- 1 運用操作メニューの[構成情報]ボタンをクリックします。
構成情報通知画面(図 5-22)が起動します。



図 5-22 構成情報通知

- 2 [OK]ボタンをクリックします。
センタに新しい構成情報を送信します。

正常にセンタに送信できた場合は、正常完了メッセージが表示されます。

5.9 保守状態設定

センタに保守作業中であることを通知します。サーバが保守作業中の場合、センタに障害が通知されても、センタは保守作業によるものだと判断して対応処置を行いません。センタ接続停止中はセンタとの接続処理を一切行いません。

5.9.1 保守状態表示

保守作業の状態表示について説明します。

現在のサーバでのリモート保守状態を示します。

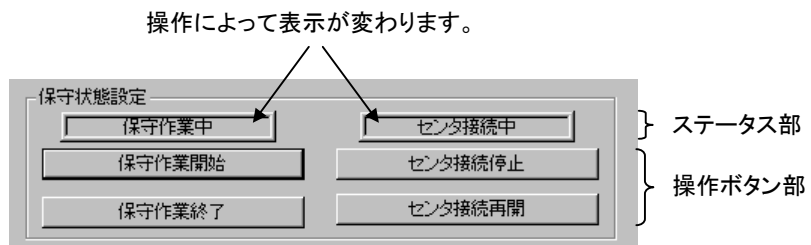


図 5-23 保守状態表示

保守状態表示の遷移

運用中		保守作業中
[保守作業開始]ボタンにより	→	
	←	[保守作業終了]ボタンにより

ステータス部の組み合わせと意味

保守状態	センタ接続状態	意味
運用中	センタ接続中	リモートサービス運用中です。
運用中	センタ接続停止中	リモートサービス停止中です。
保守作業中	センタ接続中	保守作業中です。
保守作業中	センタ接続停止中	

5.9.2 保守作業開始の通知（この項目は保守作業員用です）

保守作業を開始することをセンタに通知します。

- 1 運用操作メニューの[保守作業開始]ボタンをクリックします。(図 5-22)
- 2 確認ダイアログが表示されますので、[OK]ボタンをクリックします。
運用操作メニューの保守作業ステータスが「保守作業中」になります。

注意!!

保守作業中の場合、センタに障害が通知されても、センタは保守作業によるものだと判断して対応処置を行いませんのでご注意ください。また、[構成情報]ボタンがクリックできなくなります。

5.9.3 保守作業終了の通知（この項目は保守作業員用です）

保守作業を終了したことをセンタに通知します。[必須]

- 1 運用操作メニューの[保守作業終了]ボタンをクリックします。
- 2 確認ダイアログが表示されますので、[OK]ボタンをクリックします。
運用操作メニューの保守作業ステータスが「運用中」になります。このとき構成情報に変更があった場合は、自動的に新しい構成情報をセンタに転送します。

5.10 サーバとセンタの接続状態設定

サーバとセンタの接続を停止することができます。サーバがセンタ接続停止中には、センタとの接続処理を一切行いません。

センタ接続停止は、サーバを長時間停止される場合（例えば、年末年始など）や、システムのメンテナンス（メールサーバやネットワークのメンテナンスを含む）を実施する場合など、定期接続ができないときにご使用ください。
また、「センタ接続の停止」をなされた後、システムの運用を再開された時には、必ず「センタ接続の再開」を実施願います。

5.10.1 センタ接続状態表示

運用操作メニューの状態表示について説明します。

現在のサーバでのセンタ接続状態を示します。

操作によって表示が変わります。

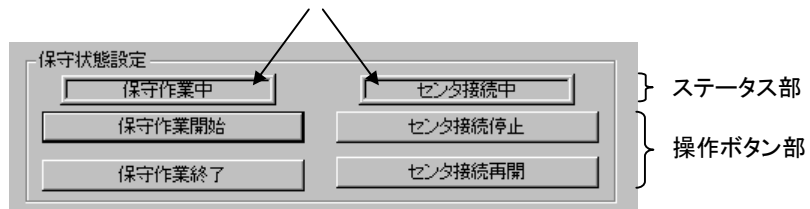


図 5-24 センタ接続状態表示

補足

センタ接続停止中は、「顧客登録」ボタン、「接続確認」ボタン、「ファーム管理」ボタン、「構成情報」ボタン、「保守作業開始」ボタン、「保守作業終了」ボタンは使用できません。

センタ接続状態表示の遷移

センタ接続中		センタ接続停止中
[センタ接続停止]ボタンにより	→	
	←	[センタ接続再開]ボタンにより

ステータス部の組み合わせと意味

保守状態	センタ接続状態	意味
運用中	センタ接続中	リモートサービス運用中です。
運用中	センタ接続停止中	リモートサービス停止中です。
保守作業中	センタ接続中	保守作業中です。
保守作業中	センタ接続停止中	

5.10.2 センタ接続の停止

センタとの接続を停止(リモートサポートサービスの停止)します。

- 1 運用操作メニューの[センタ接続停止]ボタンをクリックします。
- 2 確認ダイアログが表示されますので、[OK]ボタンをクリックします。
運用操作メニューのセンタ接続ステータスが「センタ接続停止中」になります。

注意!!

- ・ 「センタ接続の停止」をなされた後、システムの運用を再開された時には、必ず「センタ接続の再開」を実施願います。
- ・ センタ接続停止中はセンタとの接続処理を一切行いません。また、[センタ接続再開]ボタンと[センタ接続停止]ボタン以外のボタンは選択できなくなります。

5.10.3 センタ接続の再開

センタとの接続を再開(リモートサポートサービスの再開)します。

- 1 運用操作メニューの[センタ接続再開]ボタンをクリックします。
- 2 確認ダイアログが表示されますので、[OK]ボタンをクリックします。
運用操作メニューのセンタ接続ステータスが「センタ接続中」になります。

注意!!

停止していた間のイベントはセンタに通知されません。

5.11 ソフトウェアの調査資料の収集と送信

ソフトウェアの障害発生時に、ソフトウェアの詳細な調査資料をセンタに送信する必要があります。

5.11.1 収集の前に（プログラム版数の確認）

ソフトウェア調査資料を収集するプログラムの版数を確認します。版数によって操作が変わります。

- 1 運用操作メニューの[資料収集・送付]ボタンをクリックします。
SIRMS メニュー画面が起動します。
- 2 [資料収集]ボタンをクリックします。SIRMS 資料収集画面 (図 5-25) が起動します。

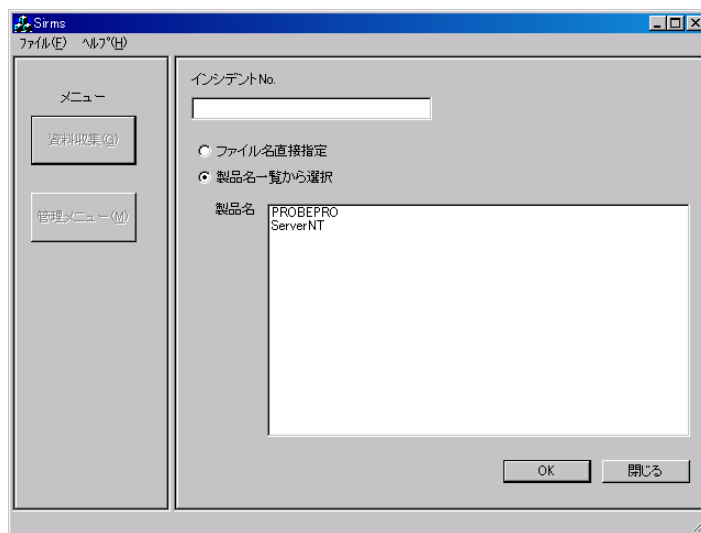


図 5-25 SIRMS 資料収集画面

- 3 ヘルプメニューからバージョン情報 (Sirms) を選んでクリックします。
プログラムの版数が表示されます。
- 4 版数が「Sirms バージョン 1.x.x.x」の場合には「5.11.2 ソフトウェア調査資料の収集と送信 (バージョン 1)」の手順にしたがって操作してください。
版数が「Sirms バージョン 2.x.x.x」の場合には「5.11.3 ソフトウェア調査資料の収集と送信 (バージョン 2)」の手順にしたがって操作してください。

5.11.2 ソフトウェア調査資料の収集と送信（バージョン 1）

5.11.2.1 ソフトウェア調査資料の収集と送信

サーバにインストールされているソフトウェアの調査情報を収集して、センタに送信します。

- 1 運用操作メニューの[資料収集・送付]ボタンをクリックします。
SIRMS メニュー画面が起動します。
- 2 [資料収集]ボタンをクリックします。SIRMS 資料収集画面 (図 5-26) が起動します。

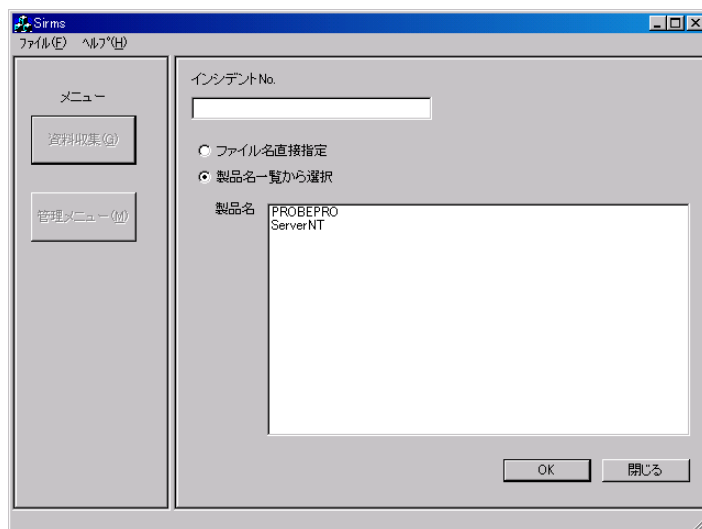


図 5-26 SIRMS 資料収集画面(バージョン 1)

設定項目	説明	
インシデント No.	SupportDesk 担当者から伝えられた、収集(送付)するソフトウェア資料に該当するインシデント番号(お問い合わせ番号)を入力して下さい。 (13 字まで入力可)。	
製品選択方法	製品名一覧から選択	一覧表から製品名を選択して、その製品についての調査情報を収集します。
	ファイル名直接指定	調査資料を収集しようとする製品名が、製品名一覧に表示されていない場合や、SIRMS では自動的に収集されない調査資料を、個別に収集するような場合には、調査資料ファイルのフルパス名を、直接、指定して、調査資料を収集します。

表 5-13 SIRMS 資料収集画面の設定項目(バージョン 1)

以下、製品選択方法毎に説明します。選択した方法の項目にお進みください。

製品名一覧からの選択方式による資料収集

- 3 インシデント No.を入力します。センタから提示されます。
- 4 製品名一覧から選択をチェックします。
一覧表内の製品名を選択できるようになります。
- 5 製品名を選択して[OK]ボタンをクリックします。
調査資料グループ選択画面(図 5-27)が起動します。

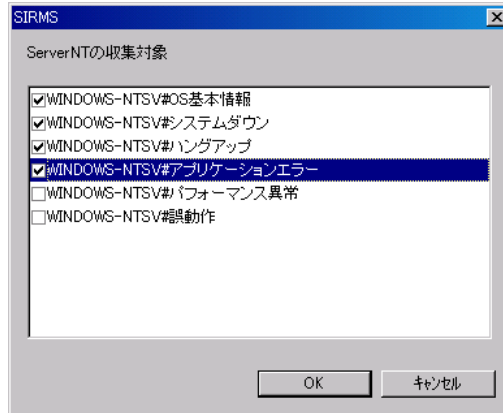


図 5-27 調査資料グループ選択画面(バージョン 1)

補足

調査資料グループとは、収集する調査資料を、障害の現象ごと、または、複数の関連する調査資料をグループ化して、調査資料の収集を容易にするためのものです。

- 6 資料を収集したい調査資料グループにチェックを付けて、[OK]ボタンをクリックします。収集開始確認メッセージが表示されます。
- 7 [OK]ボタンをクリックします。収集作業を開始します。
- 8 資料収集が完了し、資料ファイルがセンタに送信可能なサイズ(700K バイト以下)の場合、センタ送信確認メッセージ(図 5-28)が表示されます。[OK]ボタンをクリックすると、収集した資料がセンタに送信されます(後ほど管理メニュー画面で送信することもできます)。

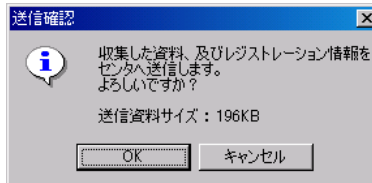


図 5-28 センタ送信確認メッセージ(バージョン 1)

- 9 収集作業および送信作業が完了すると、収集完了メッセージが表示されます。収集した資料の保存場所につきましては、「付録 E.1. ソフトウェア調査資料の保存場所」をご覧ください。

注意!!

ファイルサイズが 700K バイトを超える調査資料については、DAT 等の外部記憶装置に保存して、保存した媒体をセンタに送付してください。保存方法につきましては、「付録 E.2 ソフトウェア調査資料を外部記憶装置へ保存する」をご覧ください。

ファイル名直接指定方式による資料収集

- 10 インシデント No.を入力します。
- 11 ファイル名直接指定をチェックします。
- 12 [OK]ボタンをクリックします。ファイル名指定画面(図 5-29)が起動します。

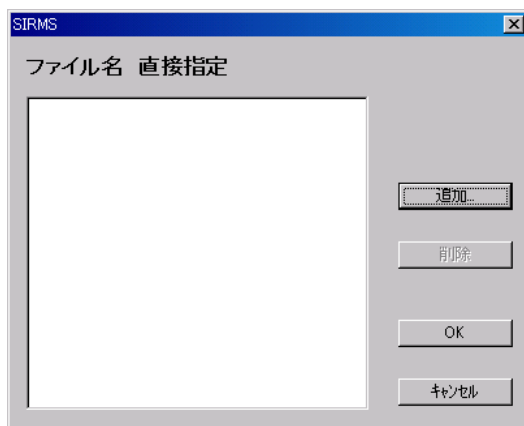


図 5-29 ファイル名指定画面(バージョン 1)

- 13 [追加...]ボタンをクリックします。
ファイル選択ダイアログが起動します。
- 14 ファイルを選択して、[OK]ボタンをクリックします。
収集開始確認メッセージが起動します。
- 15 資料収集が完了し、資料ファイルがセンタに送信可能なサイズ(700K バイト以下)の場合、センタ送信確認メッセージ(図 5-28)が表示されます。[OK]ボタンをクリックすると、収集した資料がセンタに送信されます(後ほど管理メニュー画面で送信することもできます)。
- 16 収集作業および送信作業が完了すると、収集完了メッセージが表示されます。
収集した資料の保存場所につきましては、「付録 E.1. ソフトウェア調査資料の保存場所」をご覧ください。

注意!!

ファイルサイズが 700K バイトを超える調査資料については、DAT 等の外部記憶装置に保存して、保存した媒体をセンタに送付してください。保存方法につきましては、「付録 E.2 ソフトウェア調査資料を外部記憶装置へ保存する」をご覧ください。

5.11.2.2 ソフトウェア調査資料の管理(送信)

収集したソフトウェア調査資料を送信します。

- 1 運用操作メニューの[資料収集・送付]ボタンをクリックします。
SIRMS メニュー画面(図 5-26)が起動します。
- 2 [管理メニュー]ボタンをクリックします。
SIRMS 管理メニュー画面(図 5-30)が起動します。

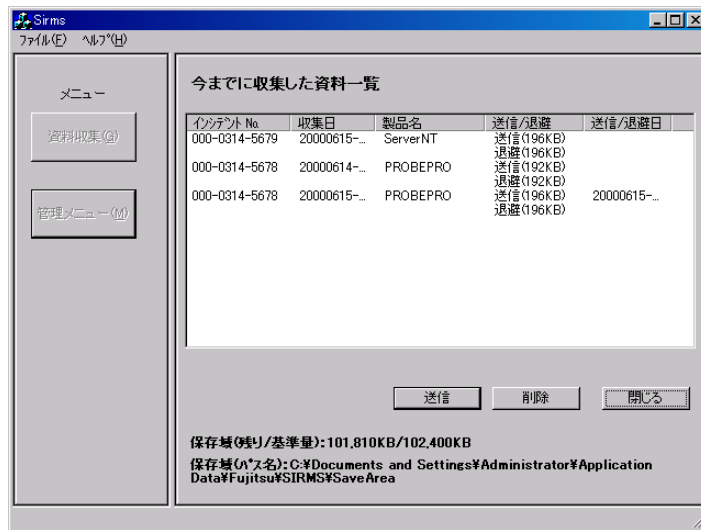


図 5-30 SIRMS 管理メニュー画面(バージョン 1)

項目	説明	
資料一覧	インシデント No	資料のインシデント No.です。
	収集日	資料を収集した日付です。
	製品名	資料の製品名です。
	送信／退避	送信した資料のファイルのサイズと、ハードディスク上に保存(退避)したファイルのサイズを表示します。送信サイズよりも退避サイズが大きい場合は、DAT 等でバックアップして、センタに送付しなければならない調査資料があることを示しています。
	送信／退避日	資料をセンタに送付した日時を表示します。まだセンタに送信していない資料は空白になっています。
ボタン名	説明	
送信	選択した資料をセンタに送信します。	
削除	選択した資料を削除します。	

表 5-14 SIRMS 資料収集画面の項目とボタン(バージョン 1)

- 3 送信したい資料を選択します。

- 4 [送信]ボタンをクリックします。
資料ファイルがセンタに送信可能なサイズ(700K バイト以下)の場合、センタ送信確認メッセージ(図 5-28)が表示されます。
- 5 [OK]ボタンをクリックします。選択した資料がセンタに送信されます。
- 6 送信作業が完了すると、収集完了メッセージが表示されます。
収集した資料の保存場所につきましては、「付録 E.1 ソフトウェア調査資料の保存場所」をご覧ください。

注意!!

ファイルサイズが 700K バイトを超える調査資料については、DAT 等の外部記憶装置に保存して、保存した媒体をセンタに送付してください。または、調査資料を E-Mail の添付書類としてサポートデスクへ送信してください。送信先は、弊社サポート要員に従ってください。保存方法につきましては、「付録 E.2 ソフトウェア調査資料を外部記憶装置へ保存する」をご覧ください。

5.11.2.3 ソフトウェア調査資料の管理(削除)

収集したソフトウェア調査資料を削除します。

- 1 運用操作メニューの[資料収集・送付]ボタンをクリックします。
SIRMS メニュー画面(図 5-26)が起動します。
- 2 [管理メニュー]ボタンをクリックします。
SIRMS 管理メニュー画面(図 5-30)が起動します。
- 3 送信したい資料を選択します。
- 4 [削除]ボタンをクリックします。
選択した資料ファイルが削除されます。

5.11.3 ソフトウェア調査資料の収集と送信（バージョン 2）

5.11.3.1 ソフトウェア調査資料の収集と送信

サーバにインストールされているソフトウェアの調査情報を収集して、センタに送信します。

- 1 運用操作メニューの[資料収集・送付]ボタンをクリックします。
SIRMS メニュー画面が起動します。
- 2 [資料収集]ボタンをクリックします。SIRMS 資料収集画面(図 5-31)が起動します。



図 5-31 SIRMS 資料収集画面(バージョン 2)

設定項目	説明	
インシデント No.	SupportDesk 担当者から伝えられた、収集(送付)するソフトウェア資料に該当するインシデント番号(お問い合わせ番号)を入力して下さい。(13 字まで入力可)。	
製品選択方法	製品名一覧から選択	一覧表から製品名を選択して、その製品についての調査情報を収集します。
	ファイル名直接指定	調査資料を収集しようとする製品名が、製品名一覧に表示されていない場合や、SIRMS では自動的に収集されない調査資料を、個別に収集するような場合には、調査資料ファイルのフルパス名を、直接、指定して、調査資料を収集します。

表 5-15 SIRMS 資料収集画面の設定項目(バージョン 2)

以下、製品選択方法毎に説明します。選択した方法の項目にお進みください。

製品名一覧からの選択方式による資料収集

- 3 インシデント No.を入力します。番号はサポート員から提示されます。

- 4 製品名一覧から選択をチェックします。
一覧表内の製品名を選択できるようになります。
- 5 製品名を選択して[OK]ボタンをクリックします。
3 で、インシデント No.を入力した場合、インシデント番号確認画面が表示されます。
インシデント No.を入力しないと、仮インシデント番号(Sxxxx)が採番され、仮インシデント番号確認画面(図 5-32)が表示されます。

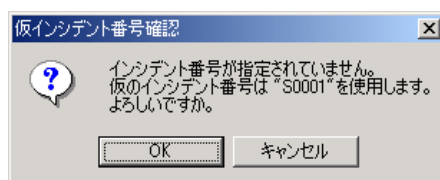


図 5-32 仮インシデント番号確認画面

- 6 インシデント番号を確認し、[OK]ボタンをクリックします。
調査資料グループ選択画面(図 5-33)が起動します。

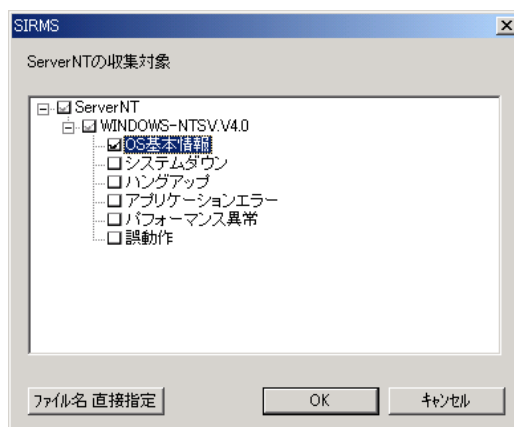


図 5-33 調査資料グループ選択画面(バージョン 2)

補足

調査資料グループとは、収集する調査資料を、障害の現象ごと、または、複数の関連する調査資料をグループ化して、調査資料の収集を容易にするためのものです。

補足

左下の「ファイル名直接指定」ボタンをクリックすることにより、指定した調査資料グループに加えて、ファイル名直接指定方式(以降の頁を参照)の収集を付加することもできます。

- 7 資料を収集したい調査資料グループにチェックを付けて、[OK]ボタンをクリックします。
収集開始確認メッセージが表示されます。
- 8 [OK]ボタンをクリックします。
収集作業を開始します。
- 9 資料収集が完了し、資料ファイルがセンタに送信可能なサイズ(2Mバイトを超えない)の場合、センタ送信確認メッセージ(図 5-34)が表示されます。

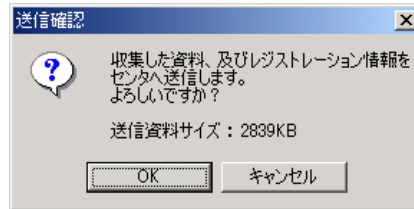


図 5-84 センタ送信確認メッセージ(バージョン 2)

- 10 [OK]ボタンをクリックすると、送信内容確認画面(図 5-35)が表示されます。この画面でチェックをはずすことにより、一部の資料のみを送信することもできます。[OK]ボタンをクリックすると、収集した資料がセンタに送信されます(後ほど管理メニュー画面で送信することもできます)。

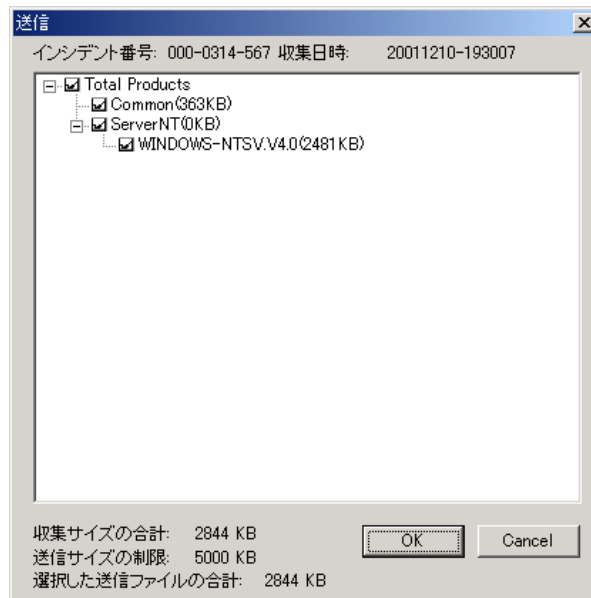


図 5-35 送信内容確認画面

- 11 収集作業および送信作業が完了すると、収集完了メッセージが表示されます。収集した資料の保存場所につきましては、「付録 F.1 ソフトウェア調査資料の保存場所」をご覧ください。

注意!!

ファイルサイズが 2M バイトを超える調査資料もしくは合計が 5M バイトを超える調査資料については、DAT 等の外部記憶装置に保存して、保存した媒体をセンタに送付してください。または、調査資料を E-Mail の添付書類としてサポートデスクへ送信してください。送信先は、弊社サポート要員に従ってください。保存方法については、「5.10.3.4 ソフトウェア調査資料の管理(内容表示)」をご覧ください。

ファイル名直接指定方式による資料収集

- 3 インシデント No.を入力します。
- 4 ファイル名直接指定をチェックします。
- 5 [OK]ボタンをクリックします。ファイル名指定画面(図 5-36)が起動します。

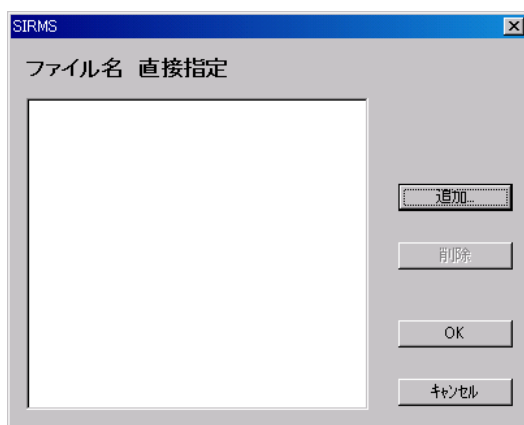


図 5-36 ファイル名指定画面(バージョン 2)

- 6 [追加...]ボタンをクリックします。
ファイル選択ダイアログが起動します。
- 7 ファイルを選択して、[OK]ボタンをクリックします。
収集開始確認メッセージが起動します。
- 8 資料収集が完了し、資料ファイルがセンタに送信可能なサイズ(2M バイト以下)の場合、センタ送信確認メッセージ(図 5-34)と送信内容確認画面(図 5-35)が表示されます。
[OK]ボタンをクリックすると、収集した資料がセンタに送信されます(後ほど管理メニュー画面で送信することもできます)。
- 9 収集作業および送信作業が完了すると、収集完了メッセージが表示されます。
収集した資料の保存場所につきましては、「付録 F.1 ソフトウェア調査資料の保存場所」をご覧ください。

注意!!

ファイルサイズが 2M バイトを超える調査資料もしくは合計が 5M バイトを超える調査資料については、DAT 等の外部記憶装置に保存して、保存した媒体をセンタに送付してください。または、調査資料を E-Mail の添付書類としてサポートデスクへ送信してください。送信先は、弊社サポート要員に従ってください。保存方法については、「5.10.3.4 ソフトウェア調査資料の管理(内容表示)」をご覧ください。

5.11.3.2 ソフトウェア調査資料の管理(送信)

収集したソフトウェア調査資料を送信します。

- 1 運用操作メニューの[資料収集・送付]ボタンをクリックします。
SIRMS メニュー画面が起動します。
- 2 [管理メニュー]ボタンをクリックします。
SIRMS 管理メニュー画面(図 5-37)が起動します。

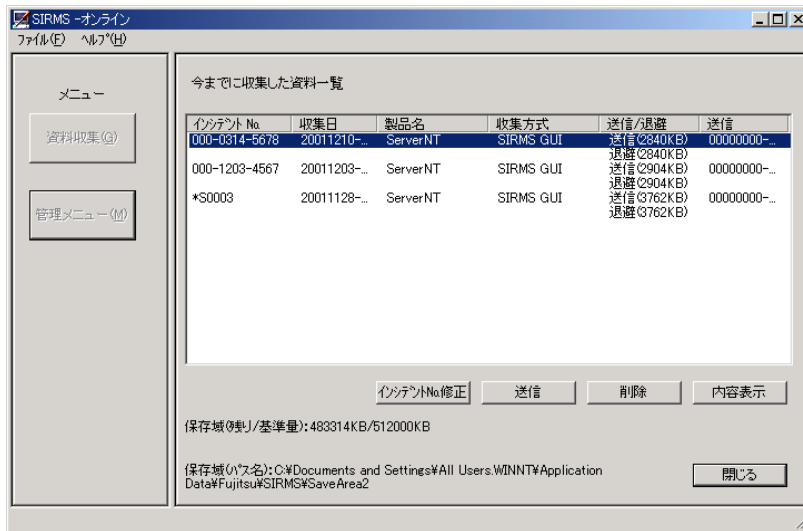


図 5-37 SIRMS 管理メニュー画面(バージョン 2)

項目	説明	
資料一覧	インシデント No	資料のインシデント No.です。 先頭にアスタリスク(*)が付加されているのは、SIRMS が採番した仮インシデント番号です。
	収集日	資料を収集した日付です。
	製品名	資料の製品名です。
	収集方式	SIRMS GUI と表示されます。
	送信／退避	送信した資料のファイルのサイズと、ハードディスク上に保存(退避)したファイルのサイズを表示します。送信サイズよりも退避サイズが大きい場合は、DAT 等でバックアップして、センタに送付しなければならない調査資料があることを示しています。
	送信	資料をセンタに送付した日時を表示します。まだセンタに送信していない資料は空白になっています。
ボタン名	説明	
インシデント No 修正	選択した資料のインシデント番号を変更します。	
送信	選択した資料をセンタに送信します。	
削除	選択した資料を削除します。	

ボタン名	説明
内容表示	選択した資料が格納されているディレクトリをエクスプローラで表示します。 エクスプローラから資料をバックアップするときにも、使用してください。

表 5-16 SIRMS 資料収集画面の項目とボタン(バージョン 2)

- 3 送信したい資料を選択します。
- 4 [送信]ボタンをクリックします。
先頭にアスタリスク(*)が付加されている仮インシデント番号の場合は、インシデント番号入力画面(図 5-39)が表示されます。サポート員から提示されたインシデント番号を入力し[OK]ボタンをクリックしてください。
- 5 資料ファイルがセンタに送信可能なサイズ(2M バイト以下)の場合、センタ送信確認メッセージ(図 5-34)と送信内容確認画面(図 5-35)が表示されます。
- 6 [OK]ボタンをクリックします。選択した資料がセンタに送信されます。
- 7 送信作業が完了すると、送信完了メッセージが表示されます。
収集した資料の保存場所につきましては、「付録 F.1 ソフトウェア調査資料の保存場所」をご覧ください。

注意!!

ファイルサイズが 2M バイトを超える調査資料もしくは合計が 5M バイトを超える調査資料については、DAT 等の外部記憶装置に保存して、保存した媒体をセンタに送付してください。または、調査資料を E-Mail の添付書類としてサポートデスクへ送信してください。送信先は、弊社サポート要員に従ってください。保存方法については、「5.10.3.4 ソフトウェア調査資料の管理(内容表示)」をご覧ください。

5.11.3.3 ソフトウェア調査資料の管理(削除)

収集したソフトウェア調査資料を削除します。

- 1 運用操作メニューの[資料収集・送付]ボタンをクリックします。
SIRMS メニュー画面が起動します。
- 2 [管理メニュー]ボタンをクリックします。
SIRMS 管理メニュー画面(図 5-37)が起動します。
- 3 削除したい資料を選択します。
- 4 [削除]ボタンをクリックします。
選択した資料ファイルが削除されます。

5.11.3.4 ソフトウェア調査資料の管理(内容表示)

収集したソフトウェア調査資料が格納されているディレクトリをエクスプローラで表示します。おもに、調査資料を郵送するためのバックアップに使用します。

- 1 運用操作メニューの[資料収集・送付]ボタンをクリックします。
SIRMS メニュー画面が起動します。
- 2 [管理メニュー]ボタンをクリックします。
SIRMS 管理メニュー画面(図 5-37)が起動します。
- 3 内容表示したい資料を選択します。
- 4 [内容表示]ボタンをクリックします。
エクスプローラの画面(図 5-38)が起動し、選択した資料ファイルが格納されているディレクトリが表示されます。

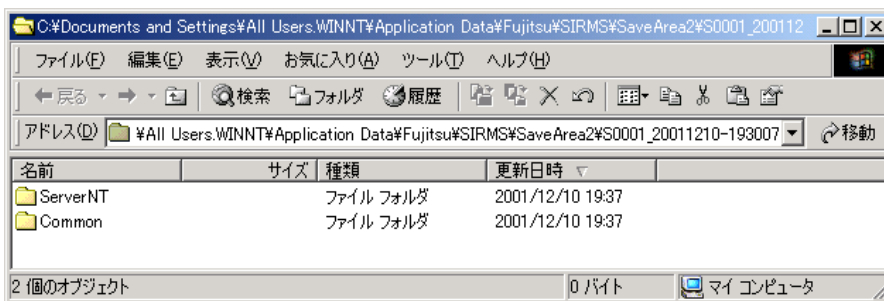


図 5-38 エクスプローラの画面

- 5 エクスプローラの機能等を使って、バックアップ等の必要な作業を行って下さい。
上記ディレクトリの詳細は、「付録 F.1 ソフトウェア調査資料の保存場所」をご覧ください。

5.11.3.5 ソフトウェア調査資料の管理(インシデント番号修正)

収集したソフトウェア調査資料のインシデント番号を変更します。仮インシデント番号を、サポート員から提示されたインシデント番号に変更するために使用します。

- 1 運用操作メニューの[資料収集・送付]ボタンをクリックします。
SIRMS メニュー画面が起動します。
- 2 [管理メニュー]ボタンをクリックします。
SIRMS 管理メニュー画面(図 5-37)が起動します。
「*S0003」のように先頭にアスタリスク(*)が付加されているのは、SIRMS が採番した仮インシデント番号です。
- 3 インシデント番号を変更したい資料を選択します。
- 4 [インシデント No.修正]ボタンをクリックします。
インシデント番号入力画面(図 5-39)が表示されます。

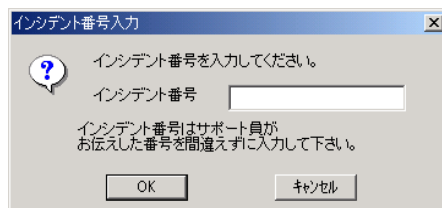


図 5-39 インシデント番号入力画面

- 5 サポート員から提示されたインシデント番号を入力して[OK]ボタンをクリックします。
インシデント番号が変更されます。

5.12 障害通知

装置に異常が発生した場合に、センタに向けて異常を通知します。通知を受け取った後、センタはただちに対応を開始します。主な障害については、次の表をご覧ください。

分類	項目	通知障害
サーバ本体	システムファン プロセッサファン	-ファンが故障したとき(ファン停止) -ファンユニットが筐体から取り外されたとき(ファン除去) -ファンの回転数が低下したとき(ファン回転数異常)
	プロセッサ	-プロセッサが故障したとき(プロセッサ異常) -複数プロセッサで動作しているサーバで、プロセッサが故障したため、自動的に故障プロセッサをシステムから切り離して動作するとき(故障プロセッサ縮退) …など
	メモリ	-メモリが故障したとき(Single-Bit-Error、Multi-Bit-Error) -複数枚のメモリを搭載しているサーバで、メモリが故障したため、自動的に故障メモリをシステムから切り離して動作するとき(故障メモリ縮退)
	プロセッサ温度 筐体内温度 外気温(室内温度)	-温度が上限／下限のしきい値を超えてしまったとき(上限しきい値エラー、下限しきい値エラー)
	プロセッサ電圧 ベースボード電圧 メモリ電圧	-電圧が上限／下限のしきい値を超えてしまったとき(上限しきい値エラー、下限しきい値エラー)
	電源ユニット	-電源ユニットが故障したとき(電源ユニット異常) -電源ユニット内にあるファンが故障したとき(ファン異常)
	NVRAM	-エラーログを格納する領域が満杯になりそうなとき(ログエリアフル)
	筐体	-筐体カバーがサーバから取り外されたとき(筐体カバーオープン)
	IMP	-IMP が故障したとき(IMP 異常) …など
	その他	-OS がハングアップ・異常終了したとき(サーバダウン) -ブートのタイムアウト異常が発生したとき(サーバダウン) …など

補足

サーバの機種によって、項目／通知障害の種類は変わります。

表 5-17 主な通知障害一覧表(サーバ本体)

分類	項目	通知障害
I/O 装置	オンボード SCSI コントローラ SCSI カード	<ul style="list-style-type: none"> －コントローラに異常が発生して動作しなくなったとき(コントローラ異常) －接続デバイスが故障したとき(接続デバイス異常) －接続されているハードディスクに故障の兆しが見え始めたとき(S.M.A.R.T エラー) －SCSI バス上でエラーが発生したとき(SCSI バスエラー) …など
	SCSI アレイコントローラカード IDE アレイコントローラカード	<ul style="list-style-type: none"> －ハードディスクが故障したとき(ハードディスク異常) －サーバが動作しているときにハードディスクを取り外したとき(ハードディスク異常) －RAID のリビルド中にエラーが発生したとき(RAID リビルドエラー) －RAID の一貫性チェック中にエラーが発生したとき(一貫性チェックエラー) －RAID カード上に搭載されているバッテリーの残量が少なくなったとき(バッテリーエラー) …など
	IDE コントローラ	<ul style="list-style-type: none"> －接続されているハードディスクに故障の兆しが見え始めたとき(S.M.A.R.T エラー)
	ハードディスクキャビネット	<ul style="list-style-type: none"> －キャビネット内の温度が上限しきい値を超えてしまったとき(温度異常) －キャビネットに搭載されているファンが故障したとき(ファン異常) －キャビネットに搭載されている電源ユニットが故障したとき(電源ユニット異常) －キャビネットに搭載されている電源ユニット内のファンが故障したとき(電源ユニット異常)
	バックアップキャビネット	<ul style="list-style-type: none"> －キャビネットに搭載されている電源ユニットが故障したとき(電源ユニット異常) －キャビネットに搭載されている電源ユニット内のファンが故障したとき(電源ユニット異常)
	SMB RSB	<ul style="list-style-type: none"> －SMB が故障して動作しなくなったとき(ハードウェアエラー) －内部論理でエラーが発生したとき(内部論理エラー) －セットアップ異常が発生したとき(セットアップエラー) …など

補足 装置の機種によって、項目／通知障害の種類は変わります。

表 5-18 主な通知障害一覧表(I/O 装置)

6. アンインストール

REMCS エージェントのアンインストール手順について説明します。もし作業中に異常が発生したときは、「7.4 アンインストール時の異常について」の該当箇所をご覧になって適切な対処を施した後、再度作業を試みてください。

- 1 コントロールパネルにあるアプリケーションの追加と削除アイコンをダブルクリックします。

注意!!

ファームウェア適用スケジュールが「次回電源投入時、ファーム適用します」(スケジュール設定状態)になっている場合には、REMCS エージェントをアンインストールしないでください。

アプリケーションの追加と削除のプロパティ(図 6-1、図 6-2)が起動します。

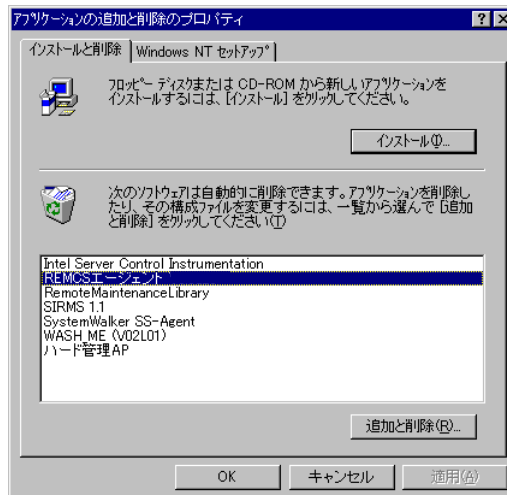


図 6-1 アプリケーションの追加と削除のプロパティ(Windows NT)

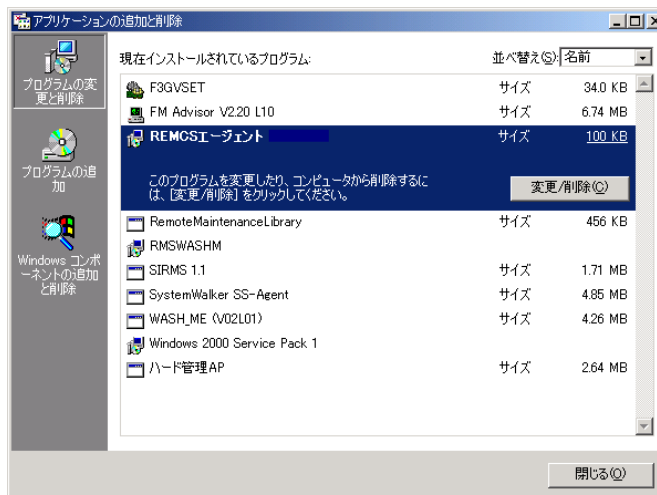


図 6-2 アプリケーションの追加と削除のプロパティ(Windows 2000)

- 2 ソフトウェアリストボックスの中にある「REMCS エージェント」を選択し、[追加と削除]ボタン、または、[変更/削除]ボタンをクリックします。
アンインストール確認メッセージ(図 6-3)が表示されます。

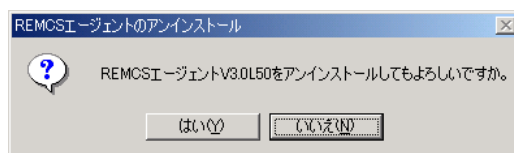


図 6-3 アンインストール確認メッセージ

- 3 [はい]ボタンをクリックします。
アンインストールが開始します。

以降、それぞれのソフトウェアのアンインストーラが順番に起動します。アンインストールの確認メッセージが表示された場合は、[はい]ボタンをクリックしてください。

REMCS エージェント CD 等の CD の挿入を求められたときは、該当する CD を CD ドライブに挿入して [OK]ボタンをクリックしてください。

注意!!

Servervisor/LDSM をアンインストールする場合は、「付録 J. Servervisor/LDSM のアンインストールについて」を参照の上、アンインストールしてください。

7. 困ったときには

異常が発生した場合に表示されるメッセージとその対処法について説明します。

7.1 インストール時の異常について

項目	メッセージ／現象	内容と対処法
全般	インストーラが起動しない(現象)	すでにインストーラが起動しています。あるいは、その他のアプリケーションと競合している可能性があります。起動中のその他のアプリケーションを終了してから、インストーラを起動してください。
	メモリ領域を確保できませんでした。	インストール作業のためのメモリ領域を確保しようとしたが失敗しました。その他のアプリケーションが起動している場合はすべて終了させてから、再度インストールを行ってください。
	レジストリ操作 (xxx) に失敗しました。	xxx情報をレジストリに書き込む際にエラーが発生しました。Administrator 権限でログオンしているか確認してください。一旦インストールを中止し、再度 REMCS エージェントのインストーラを起動し、上書きインストールを実行してください。
Servervisor	SNMP サービスが動作していません。続行できません。	SNMP サービスがインストールされていないか、あるいは正常に動作していません。以下のように対処してください。 1) Windows のタスクマネージャを起動して、REMCS エージェントのインストールを強制終了します。 2) SNMP サービスをインストールします。 3) REMCS エージェントを上書きインストールします。
SMB 管理ツール	Intel® LANDesk® Server Manager Server Service のインストールされたパスが見つかりません。セットアップを中止します。	Servervisor が正常にインストールされていません。中止後、再度 REMCS エージェントのインストーラを起動し、上書きインストールを行ってください。

7.2 サービス開始時の異常について

項目	メッセージ／現象	内容と対処法
レジストレーション REMCS 環境設定	レジストレーション中です。しばらくしてから起動してください。	管理サーバからレジストレーションを実行しています。情報の変更を行いたい場合は、しばらくしてから起動してください。
	xxx が不正です。	入力した値に誤りがあります。内容を確認してください。
	入力された値が不適当です。	
	入力された文字に、指定できない文字が入っています。	
	未入力の項目があります。	

7.2 サービス開始時の異常について

項目	メッセージ／現象	内容と対処法
レジストレーション REMCS 環境設定	入力されたデータが長すぎます。	制限字数以上の文字を入力しています。制限字数を確認の上、もう一度入力してください。
	入力桁オーバー	
	モデル名が見つかりません。確認してください。	お客様が入力した型名に対応するモデル名が見つかりません。入力した型名が正しいかどうか確認してください。
	チェックコードに誤りがあります。再入力してください。	お客様が入力したチェックコードが間違っています。入力したチェックコードが正しいかどうか確認してください。
	メールサーバに接続できません。	メールサーバに接続することができませんでした。メール(SMTP)サーバのホスト名または IP アドレスが正しいかどうか確認してください。
	スケジュールを入力してください。	定期接続スケジュールが正しく設定されていません。正しく設定してください。
	曜日を指定してください。	
	日付を指定してください。	
	時刻の指定に誤りがあります。	お客様が入力した定期接続スケジュール設定の時刻が正しくありません。入力できる時刻は 0:00～23:59 の範囲の値です。入力した値が正しいかどうか確認してください。
	開始時刻と終了時刻に同じ時刻が設定されています。	お客様が入力した定期接続スケジュール設定の時刻の、開始時刻と終了時刻が同じ値になっています。開始時刻と終了時刻に異なる値を入力してください。
	開始時刻が終了時刻より後に設定されています。	お客様が入力した定期接続スケジュール設定の時刻の、開始時刻が終了時刻より後に設定されています。
	構成情報が収集できませんでした。設定を確認してください。	構成情報を収集することができませんでした。原因として、インストールしたソフトウェアが正常に動作していないと考えられます。一度サーバを再起動してから再度処理を行ってください。それでもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	E-mail が送信できませんでした。設定を確認してください。	E-mail を送信することができませんでした。メールサーバ、送信元メールアドレスが正しいかどうか確認してください。
	設定結果を保存できませんでした。設定を確認してください。	特定不明のエラーが発生したため、処理を中止しました。原因として、ディスク領域不足によるファイルアクセスエラー、メモリ領域確保の失敗、サービス(F5EP00RMService)の未起動などが考えられます。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	接続確認に失敗しました。設定を確認してください。	特定不明のエラーが発生したため、処理を中止しました。原因として、HTTPproxy サーバの設定ミス、ネットワーク上のエラー、REMCS エージェントの設定ファイルの破損などが考えられます。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	管理サーバの登録に失敗しました。設定を確認してください。	管理サーバの登録に失敗しました。設定を確認したうえで、再度、登録作業を実施してください。

項目		メッセージ／現象	内容と対処法
レジストレーション REMCS 環境設定		顧客情報の受信に失敗しました。レジストレーションを終了します。	管理サーバから顧客情報を受信できませんでした。管理サーバのホスト名、ドメイン名や、ネットワーク環境が正常かどうか確認してください。
SMB ユーティリティ (エラーコード)	2001	DLL の呼び出しインタフェースが不正です。プログラムを実行することはできません。	ユーティリティを起動するためのインタフェースで異常を検出しました。以下のように対処してください。 1) REMCS エージェントをアンインストールします。 2) REMCS エージェントをインストールします。
	2002	プログラムを実行するためのメモリが獲得できません。	メモリ領域の確保に失敗しました。その他のアプリケーションが起動している場合はすべて終了させてから、再度ユーティリティを起動してください。
	2007	SMB のサポート機能レベル獲得に失敗しました。処理を中止します。	SMB のサポート機能レベルが確認できませんでした。SMB に異常があると考えられます。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	3001	ドライバアクセスエラーです。DeviceIoControl が正常に終了しませんでした。	ドライバとの通信に使用する DeviceIoControl 関数が予期せぬ異常を返しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	3002	起動に失敗しました。デバイスの状態を確認してください。	SMB ドライバに対する開設処理が異常終了しました。SMB ドライバが正しくインストールされ、正常に動作していることを確認してください。ドライバのインストール直後の場合はシステムの再起動が必要です。
	3003	ドライバアクセスエラーです。ハードウェア異常を検出しました。	SMB ドライバからハードウェア異常が通知されました。SMB のハードウェアに異常があります。弊社サポート要員にご連絡ください。
	3004	ドライバアクセスエラーです。ファームウェア異常を検出しました。	SMB ドライバからファームウェア異常が通知されました。SMB のファームウェアに異常があります。弊社サポート要員にご連絡ください。
	3006	ドライバアクセスエラーです。不明なエラー復帰を検出しました。	SMB ドライバから不明な異常が通知されました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	3007	ドライバアクセスエラーです。メモリアccess異常、またはタイムアウトエラーを検出しました。	SMB ドライバからメモリアccess異常、またはタイムアウト異常が通知されました。弊社サポート要員にご連絡ください。
	4001	E-Mail 発信テストに失敗しました。E-Mail 情報の設定内容を確認して下さい。	E-Mail の発信テストを行うための E-Mail 情報の設定に誤りがあります。設定内容を確認して下さい。
	4002	E-Mail 発信テストに失敗しました。SMTP プロトコル異常を検出しました。	E-Mail の発信テストが SMTP プロトコル異常により失敗しました。弊社サポート要員にご連絡ください。
	4003	E-Mail 発信テストに失敗しました。サーバに接続することができませんでした。	E-Mail の発信テストが SMTP サーバ接続タイムアウトにより失敗しました。SMB または SMTP サーバが正しくネットワークに接続されているかを確認してください。また、通信制御、E-Mail 情報の設定に誤りがないかを確認して下さい。
	4004	E-Mail 発信テストに失敗しました。ファームウェア異常を検出しました。	E-Mail の発信テストがファームウェア異常により失敗しました。弊社サポート要員にご連絡ください。

7.2 サービス開始時の異常について

項目		メッセージ／現象	内容と対処法
SMB ユーテ ィリティ (エラー コード)	4005	E-Mail 発信テストに失敗しました。「通信制御」シートの IP アドレス項目が設定されていません。	SMB の IP アドレスが未設定です。「通信制御」シートで SMB の IP アドレスを設定したうえで、再度、E-Mail 発信テストを実施してください。
	5001	パラメタの指定に誤りがあります。フォーカス位置のパラメタの有効範囲を確認して下さい。	数値型項目に指定した文字が不正、または値が有効範囲外です。設定内容を確認してください。
	5002	パラメタの指定に誤りがあります。フォーカス位置のパラメタに指定している文字列の有効性を確認して下さい。	文字列型項目に指定した文字列の指定方法に誤りがあります。設定内容を確認してください。
	5003	指定した情報はすでに登録されています。	すでに存在している情報と同じ情報を指定しました。今回の設定は無視されます。
	5005	依存関係にある項目が未入力になっています。フォーカス位置のパラメタ値を入力して下さい。	依存関係により設定が必須となった項目が未入力になっています。設定内容を確認してください。
	6001	REMCS エージェントのバージョンを確認してください。	無効な REMCS-CD です。(GROBAL ディレクトリがありません)。REMCS エージェントのバージョンを確認してください。
	6002	REMCS エージェントのバージョンを確認してください。	無効な REMCS-CD です。(バージョン情報 TXT がありません)。REMCS エージェントのバージョンを確認してください。
	6003	REMCS エージェントのバージョンを確認してください。	無効な REMCS-CD です。(CD 内のファームが古いものです)。REMCS エージェントのバージョンを確認してください。
	6004	F3GVSET.DLL の呼び出しに失敗しました。system32 フォルダ内に F3GVSET.DLL が格納されていることを確認してください。	DLL 呼び出しエラーです。システムフォルダ内の F3GVSET.DLL を確認して下さい。
	6005	F3GVSET.DLL の呼び出しに失敗しました。F3GVSET.DLL のエントリポイントが見つかりません。	DLL 呼び出しエラーです。DLL が破損している可能性があります。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	6006	内部エラーが発生しました。ファームウェアアップデートアプリケーションのカレントに移動できません。	プログラム内で内部エラーを検出しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。

項目		メッセージ／現象	内容と対処法
SMB ユーティリティ (エラーコード)	6007	内部エラーが発生しました。CDROMドライブ名を取得できません。 (buffer over)	プログラム内で内部エラーを検出しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	6008	内部エラーが発生しました。CDROMドライブ名を取得できません。 (return value error)	プログラム内で内部エラーを検出しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	6009	CDROMドライブを検出できませんでした。デバイスの状態を確認してください。	CDROMドライブの接続状態を確認してください。
	6010	内部エラーが発生しました。ファームウェアアップデートアプリケーションを起動できません。	プログラム内で内部エラーを検出しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	6011	内部エラーが発生しました。カレントディレクトリを取得できません。 (buffer over)	プログラム内で内部エラーを検出しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	6012	内部エラーが発生しました。カレントディレクトリを取得できません。 (return value error)	プログラム内で内部エラーを検出しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	6013	内部エラーが発生しました。(failure in chdir)	プログラム内で内部エラーを検出しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	9999	内部エラーが発生しました。	プログラム内で内部矛盾を検出しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
SMB 監視エージェント	SMBの動作環境でセットアップ異常が発生しています。 (重要度:警告)		SMBの環境設定に誤りがあります。次の要因が考えられますので確認してください。 ・SMBのIPが設定されていません。SMBユーティリティの「通信制御」シートでIPアドレスを設定してください。 ・SMBの時計が設定されていません。SMBユーティリティの「その他」シートで時計設定を実行してください。
	SMBの動作環境でセットアップ異常が発生しています。 (重要度:危険)		SMBの環境設定に誤りがあります。次の要因が考えられますので確認してください。 ・制御ケーブルが接続されていません。SMB、および、サーバ本体の取扱説明書を参照し、制御ケーブルを接続してください。 ・制御ケーブルが2本接続されています。SMB、および、サーバ本体の取扱説明書を参照し、搭載するサーバに合った制御ケーブルのみを接続してください。 ・サーバ本体との初期通信が正常に動作していません。一旦、サーバ本体の電源オフ、および、SMB接続のACアダプタの電源オフを行った後、再度これらの電源を投入してください。 ※上記処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。

項目	メッセージ／現象	内容と対処法
SMB 監視エージェント	SMB でコマンド処理異常が発生しています。 (重要度:危険)	SMB の通信処理で異常を検出しました。次の要因が考えられますので確認して下さい。 ・E-Mail 発信に失敗しました。SMB ユーティリティの「その他」シートで E-Mail テストを実施し、失敗の要因を対処してください。 ※上記処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	※上記以外の異常 SMB で xxxx 異常が発生しています。 (重要度:危険)	SMB のファームウェア、および、ハードウェアの異常を検出しました。弊社サポート要員にご連絡ください。

7.3 サービス運用時の異常について

7.3.1 センタに通知される異常について

「5.10 障害通知」の一覧表に掲載されている障害についてはセンタに通知されます。センタへの通知と同時に、サーバの画面上にも同内容のメッセージが表示されます。インストールした Servervisor の版数によりメッセージ内容が異なりますのでご注意ください。メッセージ内容の詳細につきましては、Servervisor のマニュアルやヘルプをご覧ください。

項目	メッセージ／現象	内容と対処法
運用操作メニュー (ファーム管理)	タイムアウトが発生したため、終了しました。	ファームウェアをダウンロードできなかったときに表示されます。ファームウェア失敗としてセンタに通知されます。

● Servervisor V1.0 をご使用の場合

メッセージ (F3GE Message Box)	対象
Source= Local Response Agent EventID= 11 Event Type= xxxx Component Name= Intel Corporation, Baseboard Group= xxxx Severity= Critical, Non-Critical, Information Instance= x System= Other SubSystem= Other	電圧、温度、ファン、プロセッサ、メモリ、筐体、電源ユニット、その他のサーバ本体で障害が発生した場合に表示されるメッセージです。
Source= FSC EventID= 100xx Description= xxxx	
Source= Alert Definition Originator EventID= 3 アラート= xxxx コンポーネント名= xxxxxxxxx 重要度= 危険、警告、情報	オンボード SCSI コントローラ、SCSI カード、SCSI アレイコントローラカード、IDE コントローラ、ハードディスクキャビネット、バックアップキャビネット、SMB などの I/O 装置で障害が発生した場合に表示されるメッセージです。

● Servervisor V1.1 以降のものをご使用の場合

メッセージ (FUJITSU Eventlog Agent)	対象
Source= Alert Definition Originator EventID= 3 ベースボード監視機能 メッセージ : xxxx で異常を検出しました 重要度 : 危険、警告 センサ番号 : x	電圧、温度、ファン、プロセッサ、メモリ、筐体、電源ユニット、IMP、その他のサーバ本体で障害が発生した場合に表示されるメッセージです。
Source= Alert Definition Originator EventID= 3 xxxxxxxxx 監視機能 メッセージ : xxxx で異常を検出しました 重要度 : 危険、警告	オンボード SCSI コントローラ、SCSI カード、SCSI アレイコントローラカード、IDE コントローラ、ハードディスクキャビネット、バックアップキャビネット、SMB などの I/O 装置で障害が発生した場合に表示されるメッセージです。

7.3.2 センタに通知されない異常について

項目	メッセージ／現象	内容と対処法
運用操作メニュー (顧客情報)	xxx が不正です。	入力した値に誤りがあります。内容を確認してください。
	入力された値が不適当です。	
	入力された文字に、指定できない文字が入っています。	
	未入力の項目があります。	
	入力されたデータが長すぎます。	制限字数を超えるの文字を入力しています。制限字数を確認の上、もう一度入力してください。
	入力桁オーバー	
	モデル名が見つかりません。確認してください。	お客様が入力した型名に対応するモデル名が見つかりません。入力した型名が正しいかどうか確認してください。
	チェックコードに誤りがあります。再入力してください。	お客様が入力したチェックコードが間違っています。入力したチェックコードが正しいかどうか確認してください。
	指定されたメールサーバに接続できません。	メールサーバに接続することができませんでした。メール (SMTP) サーバのホスト名または IP アドレスが正しいかどうか確認してください。
	定期接続設定スケジュールを設定してください。	定期接続スケジュールが正しく設定されていません。「 5.4.2 定期接続時刻の変更 」を参照して正しく設定してください。
	環境の取得に失敗しました。環境設定は行えません。	特定不明のエラーが発生したため、処理を中止しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	環境設定に失敗しました。	
	レジストリ取得エラー	
	レジストリ登録エラー	
	時間が不正です。0～23を指定してください。	お客様が入力した定期接続スケジュール設定の時刻が正しくありません。入力できる時刻は 0:00～23.59 の範囲の値です。入力した値が正しいかどうか確認してください。
	分が不正です。0～59を指定してください。	

項目	メッセージ／現象	内容と対処法
運用操作メニュー (顧客情報)	接続時刻の取得に失敗しました。	特定不明のエラーが発生したため、処理を中止しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	定期接続の通知に失敗しました。	特定不明のエラーが発生したため、処理を中止しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	開始時刻と終了時刻に同じ時刻が設定されています。	お客様が入力した定期接続スケジュール設定の時刻の、開始時刻と終了時刻が同じ値になっています。開始時刻と終了時刻に異なる値を入力してください。
	開始時刻が終了時刻より後に設定されています。	お客様が入力した定期接続スケジュール設定の時刻の、開始時刻が終了時刻より後に設定されています。
運用操作メニュー (ファーム管理)	ファームウェアがダウンロードされていません。スケジュールの変更を行えませんでした。	ファームウェア適用スケジュールをスケジュール設定状態にするためには、未適用の新しいファームウェアをサーバ上に受信しておく必要があります。新しいファームウェアを受信した後に、スケジュールの変更を行ってください。
	スケジュールの変更を行えませんでした(レジストリ設定エラー)。	レジストリ操作失敗のため、定期接続スケジュールの変更を行えませんでした。再度操作を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	スケジュールの変更を行えませんでした(メンテナンス区画またはファームウェアの障害)。	特定不明のエラーが発生したため、定期接続スケジュールの変更を行えませんでした。再度操作を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	スケジュールの変更を行えませんでした(SMBの障害)。	SMB に障害が発生したため、定期接続スケジュールの変更を行えませんでした。再度操作を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	スケジュールの変更を行えませんでした(DLLがありません)。	スケジュール変更処理を行う際に使用する DLL ファイルが見つかりません。再度操作を行ってもエラーが発生する場合は、一度 REMCS エージェントをアンインストールし、再度インストールしてください。
	スケジュールの変更を行えませんでした(詳細情報なし)。	特定不明のエラーが発生したため、定期接続スケジュールの変更を行えませんでした。再度変更を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	10 分後に再受信してください。	構成情報送信後、10 分以内にファームウェアの手動受信を行いました。構成情報送信後、10 分後にファームウェアの手動受信を行ってください。
	フロッピーディスクにDOSシステムがありません。正しいフロッピー媒体を挿入してください。	挿入したフロッピーディスクにシステムがありません。ファームウェア適用に使用するフロッピーディスクにはあらかじめシステムを転送しておく必要があります。フロッピーディスクにシステムを転送後、再度適用フロッピー作成を実施してください。
	ファームウェアのコピーに失敗しました。フロッピー媒体が壊れていないかを確認してください。	適用フロッピーディスクにファームウェアをコピーしている最中にエラーが発生しました。フロッピーディスクをフォーマットした後に再度適用フロッピー作成を実施してください。
	受信ファームウェアの展開に失敗しました。イベントログを参照し、ハードディスクドライブに問題がないかを確認してください。	ファームウェアアーカイブをハードディスク上に展開している最中にエラーが発生しました。イベントログをチェックしてハードディスクドライブに異常がないかを確認してください。

項目	メッセージ／現象	内容と対処法
運用操作メニュー (ファーム管理)	テンポラリファイルの削除に失敗しました。イベントログをチェックしてハードディスクドライブに異常がないかを確認してください。	ハードディスク上に展開したファームウェアファイルを削除している最中にエラーが発生しました。イベントログをチェックしてハードディスクドライブに異常がないかを確認してください。
	フロッピーディスクに空き容量がないため、適用フロッピーの作成が行えません。フロッピーディスクに余計なファイルがないことを確認してください。	挿入したフロッピーディスクの空き容量が 1M バイト未満です。フロッピーディスクの空き容量を 1MB 以上確保してから、再度適用フロッピー作成を実施してください。
運用操作メニュー (構成情報)	構成情報の取得に失敗しました。	特定不明のエラーが発生したため、失敗しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	MIF ファイルの作成に失敗しました。	ディスクの空き容量が不足している可能性があります。必要な空き容量(「2. サーバの準備」参照)を確保してください。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
運用操作メニュー (保守状態設定)	保守開始日時の登録に失敗しました。	特定不明のエラーが発生したため、処理中止しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	保守作業状態フラグの登録に失敗しました。	
運用操作メニュー (全般)	現在ファーム適用処理中のため、この機能は利用できません。	現在、装置にファームウェアを適用しているので、機能が制限されています。ファームウェア適用処理が終了した後に、もう一度試してください。
	ログの書き込みに失敗しました。	ディスクの空き容量が不足しています。必要な空き容量(「2. サーバの準備」参照)を確保してください。
	レジストリ情報の操作に失敗しました。	特定不明のエラーが発生したため、処理を中止しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	エラーが発生しました。	
	ネットワークエラーが発生しました。	ネットワークエラーのため、正常に通信できません。お客様のサーバがネットワークに正常に接続されているかどうか確認してください。その後、再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	初期化されていません。	特定不明のエラーが発生したため、処理を中止しました。5分程待ってから、再度処理を行ってください。
	サーバが接続を拒否しました。	
	通信可能状態ではありません。	
	接続できませんでした。	
	非同期モードではありません。	
	応答待ち状態ではありません。	
	他のプロセスが通信中なので接続できません。	

項目	メッセージ／現象	内容と対処法
運用操作メニュー (全般)	非同期モードでの通信です。	特定不明のエラーが発生したため、処理を中止しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	ユーザ ID が無効です。	お客様が入力したユーザ ID が間違っています。再度入力しても同じメッセージが表示される場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	パスワードが無効です。	お客様が入力したパスワードが間違っています。再度入力しても同じメッセージが表示される場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	メモリ確保に失敗しました。	メモリ領域の確保に失敗しました。その他のアプリケーションが起動している場合はすべて終了させてから、再度処理を行ってください。
	リモート保守機能を一時停止中なので、送信できません。	センタ接続が停止中なので、処理を行えませんでした。センタ接続の再開後に再度処理を行ってください。
	ディスク容量が不足しています。	ディスクの空き容量が不足しています。必要な空き容量(「2. サーバの準備」参照)を確保してください。
	保守作業中なので、送信できません。	保守作業中のため、処理を行えませんでした。保守作業終了後に再度処理を行ってください。
	パラメータエラーが発生しました。	パラメータエラーのため、処理を中止しました。「5.4.4 E-mail 設定の変更」を参照し、E-mail 環境の設定が正しいかどうか確認してください。その後、再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	装置 ID がありません (DRMS)。	REMCS センタにお客様のサーバの装置 ID が登録されていません。「4. サービス開始」を参照して、サービス開始処理を行ってください。
	サービスにアクセスできません。	REMCS SS-Agent のサービスが起動していません。コントロールパネルからサービスを起動して、「SystemWalker RmAosfB サービス」を起動してください。
	サービスの再起動に失敗しました。	REMCS SS-Agent のサービスを起動しようとしたのですが、失敗しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	レジストリにアクセスできません。	特定不明のエラーが発生したため、処理を中止しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	イベントログにアクセスできません。	
	プロセス間通信に失敗しました。	
	構成情報 ID が違います。	特定不明のエラーが発生したため、処理を中止しました。10～15 分程度待ってから、再度処理を行ってください。
	構成情報 ID 不一致	
	ファイルアクセスエラーが発生しました。	ファイルアクセスエラー(指定ファイルが見つからない、ファイルに出力できない、など)のため、処理を中止しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	一時ファイルのアクセスエラーが発生しました。	一時ファイルへのアクセスエラーのため、処理を中止しました。ディスクの空き容量が不足していないかどうか確認してから、再度処理を行ってください。

項目	メッセージ／現象	内容と対処法
運用操作メニュー (全般)	SystemWalker がインストールされていません。	REMCS SS-Agent が正常にインストールされていません。一度 REMCS エージェントをアンインストールした後に、再度インストールを行ってください。
	HTTP サーバでエラーが発生しました。	HTTP サーバでの処理でエラーが発生しました。HTTPproxy サーバの設定を確認してください。
	HTTP サーバが見つかりません。	HTTP サーバが見つかりません。「5.4.3 HTTP 設定の変更」を参照し HTTPproxy サーバの設定を確認してください。
	HTTP サーバに接続できません。	HTTP サーバと正常に通信できません。HTTPproxy サーバの設定を確認してください。また、管理サーバ接続の場合は、管理サーバの DRMS (サービス名 : SystemWalker RmDrms) が停止していないかどうか、確認してください。それでもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	HTTP アクセス中に回線が切断されました。	HTTP サーバアクセス中に、回線が切断されました。再度処理を行ってください。
	HTTP/DRMS 固有のエラーが発生しました。	特定不明のエラーが発生したため、処理を中止しました。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	HTTP のクライアント接続数がオーバーしました。	HTTP サーバに接続できるクライアント数を超えたため接続できませんでした。しばらくしてからもう一度処理を行ってください。
	メールサーバでエラーが発生しました。	メールサーバでの処理でエラーが発生しました。メールサーバが正常に動作しているかどうか確認してください。
	メールサーバが見つかりません。	メールサーバが見つかりません。「5.4.4 E-mail 設定の変更」を参照し、ネットワークの設定、メール (SMTP) サーバの設定が正しいかどうか確認してください。
	メールサーバに接続できません。	メールサーバと正常に通信できません。ネットワークの設定、メール (SMTP) サーバの設定を確認してください。
	メールサーバアクセス中に回線が切断されました。	メールサーバアクセス中に、回線が切断されました。再度処理を行ってください。
	E-mail 送信時にエラーが発生しました。	特定不明のエラーが発生したため、処理を中止しました。入力確認、再度送信処理を行ってもエラーが発生する場合は、弊社サポート要員にご連絡ください。
	操作に失敗しました。	

7.4 アンインストール時の異常について

項目	メッセージ／現象	内容と対処法
全般	アプリケーションの追加と削除メニューに「REMCS エージェント」がない(現象)	既に REMCS エージェントがアンインストールされているか、インストール時の異常でメニューに項目が登録されなかった可能性があります。 ServerWizard CD(あるいは REMCS エージェント CD)を挿入し、CD 上の¥Remote¥uninst.exe を直接実行してください。アンインストーラが起動します。
	アンインストーラが起動しない(現象)	すでにアンインストーラが起動しています。あるいは、その他のアプリケーションと競合している可能性があります。起動中のその他のアプリケーションを終了してから、アンインストーラを起動してください。

7.5 管理サーバ接続時の異常について

項目	メッセージ／現象	内容と対処法
Servervisor	メモリ領域を確保できませんでした。	アンインストール作業のためのメモリ領域を確保しようとしたが失敗しました。その他のアプリケーションが起動している場合はすべて終了させてから、再度インストールを行ってください。
	SNMP サービスが動作していません。続行できません。	SNMP サービスがアンインストールされているか、あるいは正常に動作していません。 Windows NT のタスクマネージャを起動して、REMCS エージェントのアンインストールを強制終了し、SNMP サービスが動作していない原因を調査してください。SNMP サービスを正常に動作させた後に、再度 REMCS エージェントのアンインストールを起動してアンインストール作業を行ってください。
SMB 管理ツール	Intel® LANDesk® Server Manager Server Service のインストールされたパスが見つかりません。一部または全部のファイルが削除されない可能性があります。	すでに Servervisor がアンインストールされています。特に問題はありませんので、[OK]ボタンをクリックして先に進んでください。
	Intel® LANDesk® Server Manager の DMI モジュールのインストールパスを見つけないことができませんでした。一部または全部のファイルが削除されない可能性があります。	
	[Alert Definition Originator サービス]がインストールされていません。このままではアンインストールが正常に行われない場合があります。	

7.5 管理サーバ接続時の異常について

項目	メッセージ／現象	内容と対処法
管理サーバ	管理サーバの画面 (SupportDesk コンソール)にて、「配布／適用状況」が「配布失敗」となった。	以下の事項をご確認ください。 <ul style="list-style-type: none"> ・管理サーバに新たなファームウェアが存在しない。 ・被管理サーバのファームウェア運用設定「ファームウェア適用スケジュール表示」が、「次回電源投入時、ファームウェア適用します」の状態となっている。この場合は、一度、スケジュールキャンセルをおこなってから再度配布指示を行ってください。 ・管理サーバの環境設定 (HTTP 設定)に誤りがないかどうか、確認してください。

付 録

付録 A. REMCS エージェントのインストール後に SMB を取り付ける場合

[Windows NT の場合]

REMCS エージェントをインストールしたときに、既にドライバと SMB 監視エージェントはインストールされています。SMB を取り付けた後、「4.5 SMB の設定」をご覧になり、SMB ドライバの起動および各種設定を行ってください。

[Windows 2000 の場合]

「3.2.2 ドライバの新規インストール」をご覧になり、ドライバをインストールしてください。その後、「4.3 SMB の設定」をご覧になり、SMB の設定を行ってください。

付録 B. ErrNotify メッセージについて

REMCS エージェントをインストールした後、画面上に ErrNotify メッセージが表示されることがあります。ErrNotify メッセージはお客様がまだレジストレーションしていない状態で、装置に異常が発生したときに画面上に表示されます。異常に関する情報がイベントログに出力されていますので、内容を確認の上、弊社サポート要員にご連絡ください。

付録 C. CE 設定項目の入力（弊社作業員のみ使用）

弊社作業員が入力する項目があります。下記の手順にしたがって入力してください。

- 1 メニューの起動は、タスクバーの[スタート]ボタンをクリックし「プログラム」をポイント、さらに「リモートサポートサービス」をポイントし「運用操作」をクリックします（図 5-1）。
運用操作メニュー（図 5-2）が表示されます。
- 2 ウィンドウのタイトルバー上で、マウスの右ボタンをクリックします。
CE 設定入力画面／VL 情報表示メニューが表示されます（図 付録-1）。

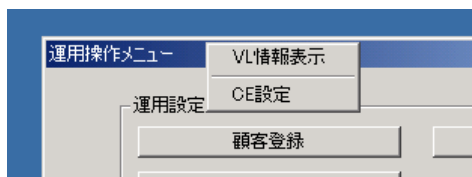


図 付録-1 CE 設定入力画面／VL 情報表示メニュー

メニュー項目	説明
VL 情報表示	REMCS エージェントの版数、コンポーネントの版数を表示します。
CE 設定	設置年月、設置者 E-mail、顧客 No.が入力できます。

表 付録-1 CE 設定入力画面／VL 情報表示メニュー

- 3 CE 設定を選択します。
顧客情報入力画面(図 付録-2)が表示されます。

顧客情報入力画面(CE設定項目)

設置年月(西暦) 2000 / 08 (数字) 例. YYYY/MM

実施者 E-mail jiro@xxxx.fujitsu.co.jp (英数記号)

顧客 No 00000 (英数記号)

OK キャンセル

図 付録-2 顧客情報入力画面

項目	説明
設置年月	設置年月(西暦)を入力します。
実施者 E-mail	実施者の E-mail アドレスを入力します。
顧客 No.	お客様の No.を入力します。

表 付録-2 顧客情報入力画面の入力項目

- 4 [OK]ボタンをクリックします。

付録 D. REMCS エージェント版数確認（弊社作業員のみ使用）

REMCS エージェントを構成するソフトウェアの版数を確認することができます。下記の手順にしたがって入力してください。

- メニューの起動は、タスクバーの[スタート]ボタンをクリックし「プログラム」をポイント、さらに「リモートサポートサービス」をポイントし「運用操作」をクリックします(図 5-1)。運用操作メニュー(図 5-2)が表示されます。
- ウィンドウのタイトルバー上で、マウスの右ボタンをクリックします。
CE 設定入力画面/VL 情報表示メニューが表示されます(図 付録-1)。
- VL 情報表示を選択します。
VL 情報表示画面(図 付録-3)が表示されます。

VL情報

名称	バージョン
REMCS	03400000
RMSAOSFB	02210000
RMSCLIB	03020002
RMSEVAN	14020000
RMSF3GWA	01030000
RMSF3GWB	01030000
RMSF3GWC	01030000
RMSOPAGT	02210000
RMSRRDA0	02210000
RMSWFLT	02050000
RMSWASHM	02060003
RMSTBL	01060000

閉じる

図 付録-3 VL 情報画面

付録 E. ソフトウェア調査資料の保存（バージョン 1）

付録 E.1 ソフトウェア調査資料の保存場所

収集した調査資料は、REMCS エージェントの保存域に格納されます。調査資料の保存域は、全てのユーザに共通なアプリケーションデータフォルダ内に作成されます。たとえば、以下のフォルダが保存域になります。

Windows NT の場合

<Windows ディレクトリ>¥Profiles¥All Users¥Application Data
¥Fujitsu¥SIRMS¥SaveArea

Windows 2000 の場合

<システムドライブ>¥Documents and Settings¥All Users¥Application
Data¥Fujitsu¥SIRMS¥SaveArea

補足

Windows NT から、Windows 2000 をアップグレードインストールした場合、保存域の場所は、Windows NT と同じになります。

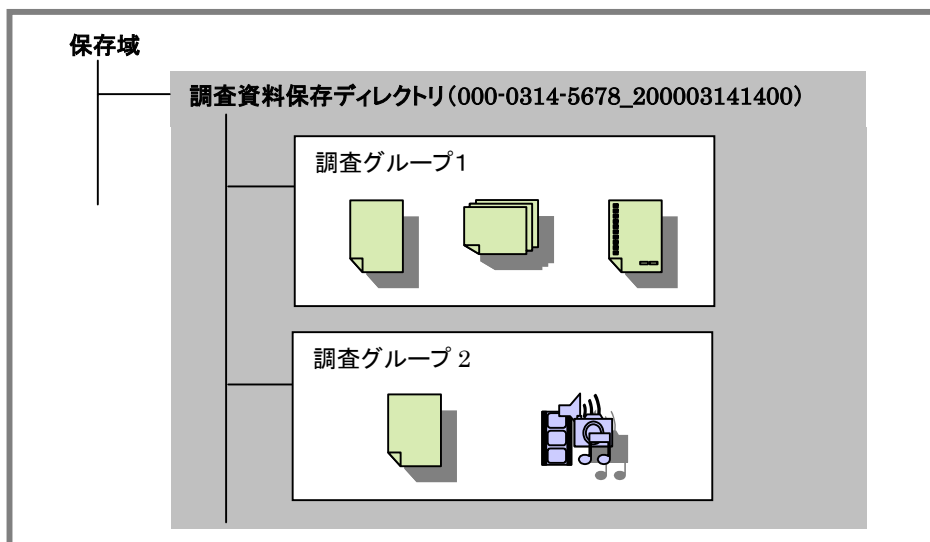
調査資料の収集が終わると、保存域内に以下のようにインシデント番号と収集日時を組み合わせた名前を持つディレクトリが作成されます。このディレクトリに、調査グループごとにサブディレクトリが作成され、その中に収集した調査資料が、圧縮・アーカイブされて保存されます。

調査資料保存ディレクトリ名: インシデント番号_YYYYMMDDhhmmss

YYYY	: 西暦 4 桁表示
MM	: 月 (00~12)
DD	: 日 (00~31)
hh	: 時 (00~23)
mm	: 分 (00~59)
ss	: 秒 (00~59)

(例): 000-0314-5678_200003141400

ファイルサイズが、10M バイトを超える調査資料ファイルについては、収集した調査資料ファイルを保存域に格納する代わりに、そのファイルのフルパス名が書き込まれたファイル(.LINK ファイル)を格納します。



LINK ファイルの形式

ファイル名:

インシデント番号.収集日時.製品名.huge.順序番号.送信日時.送付日時.LINK

記録形式:

ファイルの先頭行が、以下の形式のテキストファイル。

“調査資料ファイルのフルパス名”

(注)調査資料ファイルのフルパス名は、二重引用符で囲む。

REMCS エージェントでは、調査資料ファイルを、ファイルサイズと障害調査ですぐに必要なかどうかに応じて、SMALL タイプ(700K バイト以下で緊急度の高い調査資料)、BIG タイプ(10M バイト未満の調査資料)、および、HUGE タイプ(10M バイト以上の調査資料)という 3 タイプに分類しています。

下の表は、調査資料ファイルのサイズと、資料収集後のファイルの保存場所、センタ送信の可否、さらに複数の調査資料ファイルを一つにアーカイブして保存するかどうかの関係を示したものです。

調査資料のタイプ	保存場所	センタ送信の可否	複数調査資料のアーカイブの可否
SMALL タイプ (700K バイト以下)	保存域	可	可
BIG タイプ (10M バイト未満)	保存域	不可	可
HUGE タイプ (10M バイト以上)	調査資料ファイルの 元の場所	不可	不可

表 付録-3 調査資料と保存場所について(バージョン 1)

付録 E.2 ソフトウェア調査資料を外部記憶装置へ保存する

収集した調査資料は、SIRMS の「保存域」に格納されます。調査資料の保存域は、SIRMS をインストールしたユーザのアプリケーションデータフォルダ内に作成されます（「付録 E.1 ソフトウェア調査資料の保存場所」を参照）。ここでは、保存されている調査資料を、DAT など、外部記憶装置に保存する手順を説明します。Windows 2000 の場合は、SIRMS からバックアップツールを呼び出して DAT または MO に保存することもできます。

[Windows NT の場合]

- 1 運用操作メニューの[資料収集・送付]ボタンをクリックします。
SIRMS メニュー画面が起動します。
- 2 [管理メニュー]ボタンをクリックします。
SIRMS 管理メニュー画面(図 5-30)が起動します。
- 3 保存する調査資料のインシデント番号と収集日時を確認します。
- 4 保存域内に、インシデント番号と収集日時を組み合わせた名前のサブディレクトリに保存されています(例: 000-0314-5678_200003141400)。この調査資料のディレクトリ全体を DAT に保存します。
- 5 調査資料のディレクトリ内に LINK ファイル形式のファイルがある場合、LINK ファイルを「メモ帳」などのテキストエディタで開きます。
- 6 開いた LINK ファイルの先頭行には、ダブルクォート(")で囲まれたフルパス名があります。
このフルパス名で指定されたファイルを DAT に保存します。

[Windows 2000 の場合]

- 1 運用操作メニューの[資料収集・送付]ボタンをクリックします。
SIRMS メニュー画面が起動します。
- 2 [管理メニュー]ボタンをクリックします。
SIRMS 管理メニュー画面(図 5-30)が起動します。
- 3 保存する資料を選択し、[送信／退避]ボタンをクリックします。
センタ送信確認メッセージ(図 付録-4)が表示されます。

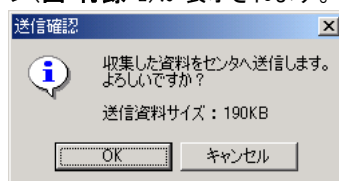


図 付録-4 センタ送信確認メッセージ

- 4 外部記憶装置への保存のみを行う場合、[キャンセル]ボタンをクリックし、送信をキャンセルします。バックアップ確認メッセージが(図 付録-5)が表示されます。

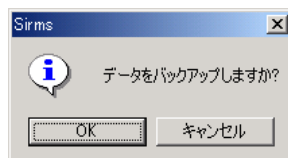


図 付録-5 バックアップ確認メッセージ

- 5 [OK]ボタンをクリックします。
バックアップするデバイスの選択画面(図 付録-6)が起動します。

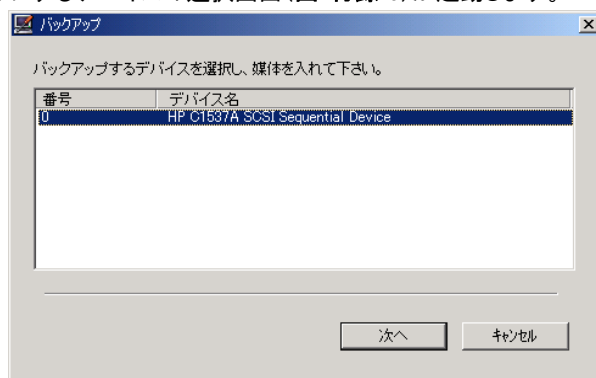


図 付録-6 デバイス選択画面

- 6 バックアップするデバイスを選択し、媒体を入れてから[次へ]ボタンをクリックします。
このとき、デバイス名には DAT と MO が表示されます。
(マルチボリューム対応の DAT 装置は使用できません。)
DAT 装置を選択した場合、テープのスロットを選択する画面(図 付録-7)が起動します。

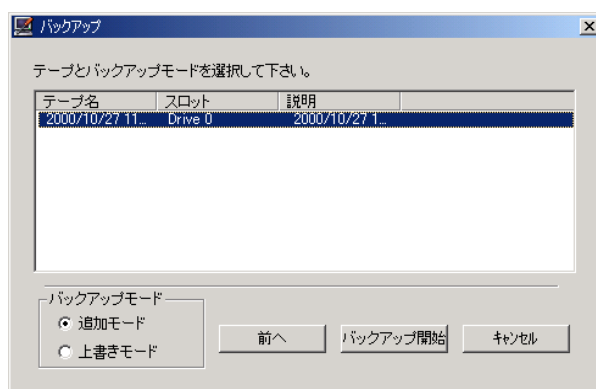


図 付録-7 スロット選択画面

- 7 テープのスロットを選択し、バックアップモード(追加モードまたは上書きモード)を選択してから[バックアップ開始]ボタンをクリックします。
バックアップが開始されると、バックアップツールが起動され、いくつかの画面(図 付録-8)が自動的に起動されます。そのままお待ち下さい。

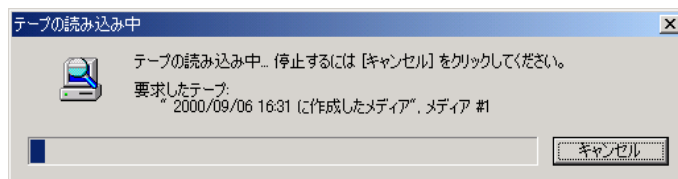


図 付録-8 バックアップツールが表示する画面

- 8 バックアップが完了すると、バックアップ完了メッセージ(図 付録-9)が表示されます。

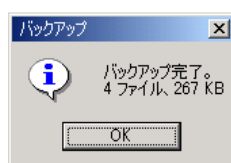


図 付録-9 バックアップ完了メッセージ

- 9 [OK]ボタンをクリックします。

付録 F. ソフトウェア調査資料の保存とユーザ設定（バージョン 2）

付録 F.1 ソフトウェア調査資料の保存場所

収集した調査資料は、REMCS エージェントの保存域に格納されます。各インシデント番号に対応する調査資料は、管理メニューから「内容表示」を指定することによりエクスプローラで表示されます。以下と合わせて、本文「5.10.3.4 ソフトウェア調査資料の管理(内容表示)」もごらん下さい。

Windows NT の場合

<Windows ディレクトリ>¥Profiles¥All Users¥Application Data
¥Fujitsu¥SIRMS¥SaveArea2

Windows 2000 の場合

<システムドライブ>¥Documents and Settings¥All Users¥Application
Data¥Fujitsu¥SIRMS¥SaveArea2

調査資料の保存域は、全てのユーザに共通なアプリケーションデータフォルダ内に作成されます。たとえば、以下のフォルダが保存域になります。

補足

Windows NT から、Windows 2000 をアップグレードインストールした場合、保存域の場所は、Windows NT と同じになります。

調査資料の収集が終わると、保存域内に以下のように SIRMS が生成する収集番号(Sxxxx)と収集日時を組み合わせた名前を持つディレクトリが作成されます。

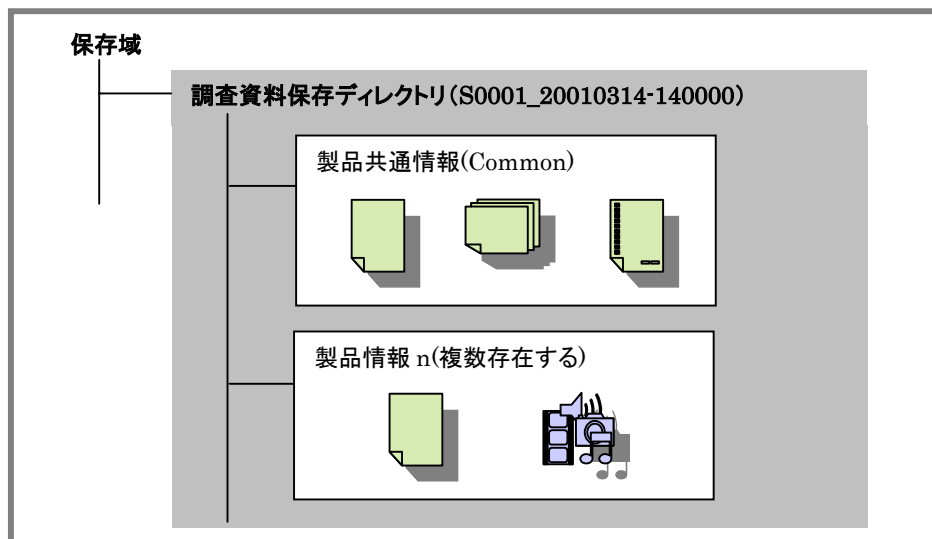
調査資料保存ディレクトリ名: 収集番号_YYYYMMDD-hhmmss

YYYY : 西暦 4 桁表示
MM : 月 (00~12)
DD : 日 (00~31)
hh : 時 (00~23)
mm : 分 (00~59)
ss : 秒 (00~59)

(例): S0001_20010314-140000

このディレクトリに、収集した製品ごとにサブディレクトリが作成され、その中に収集した調査資料が、圧縮・アーカイブされて保存されます。

ファイルサイズが、30M バイトを超える調査資料ファイルについては、収集した調査資料ファイルを保存域に格納する代わりに、そのファイルのフルパス名が書き込まれたテキストファイル(LINK ファイル)を格納します。



LINK ファイルの形式

ファイル名:

収集番号.調査資料のタイプ.順序番号.txt

記録形式:

テキストファイルの 4 行目に、“調査資料ファイルのフルパス名”

REMCS エージェントでは、調査資料ファイルを、障害調査ですぐに必要なかどうかに応じて、URGENT タイプ(緊急度の高い調査資料)、EXPRESS タイプ(調査に必須な一次資料)、STANDARD タイプ(調査に必要な二次資料)という 3 タイプに分類しています。それとは別に、とても大きな資料は HUGE タイプ(30M バイト以上の調査資料)と呼んでいます。

下の表は、調査資料ファイルのタイプと、資料収集後のファイルの保存場所、センタ送信の可否、さらに圧縮して保存するかどうかの関係を示したものです。

調査資料のタイプ	保存場所	センタ送信の可否	圧縮されるか否か
URGENT タイプ EXPRESS タイプ	保存域	ファイルサイズ 2MB 以下、合計 5MB 以下 なら送信可	圧縮される
STANDARD タイプ	保存域	不可	圧縮される
HUGE タイプ (30M バイト以上)	調査資料ファイルの 元の場所	不可	されない

表 付録-4 調査資料と保存場所について(バージョン 2)

付録 F.2 SIRMS ユーザ情報の設定方法

ソフトウェア調査資料の収集と送信機能（SIRMS）のユーザ情報の決定方法を説明します。通常の使い方の場合、この設定を変更する必要はありません。

- 1 運用操作メニューの[調査資料・送付]ボタンをクリックします。
SIRMSの起動メニュー画面が起動します。
- 2 [ファイル]メニューから[ユーザの設定]を選択します。

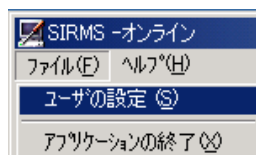
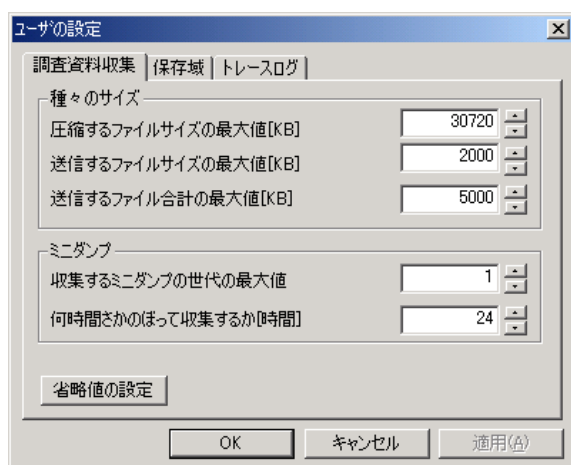


図 付録-10 ユーザの設定を選択

- 3 以下の「ユーザの設定」画面が表示されます。

ユーザの設定画面から値を設定する場合には、値を入力後に「適用」ボタンを押す必要があります。また、[OK]ボタンを押しても値が設定されます。[省略値の設定]ボタンを押すと、全ての数字が省略値に変更されます。以下で、各設定画面の値の意味を説明します。

A) 調査資料収集



種々のサイズ—

- ・**圧縮するファイルサイズの最大値 [MB]** （10240KB～，省略値＝30720KB）

圧縮する個々のファイルサイズの最大値を指定します。この値よりサイズの大きいファイルは、収集時に圧縮されません。保存域にも格納されず、かわりにファイルのフルパス名を記述した、LINKファイルが作成されます。

- ・**送信するファイルサイズの最大値 [MB]** （100KB～送信するファイル合計の最大値，省略値＝2000KB）

送信する個々のファイルサイズの最大値を指定します。この値よりサイズの大きいファイルは、センタへ送信できません。

・送信するファイル合計の最大値[MB] (1000KB～5000KB, 省略値＝5000KB)

送信するファイルサイズの合計の最大値を指定します。この値を超えた量のファイルは、センタへ送信できません。

ミニダンプ――

・収集するミニダンプの世代の最大値 (0～50, 省略値＝1)

収集するミニダンプの世代数を指定します。

・何時間さかのぼって収集するか[時間] (0～120, 省略値＝24)

収集するミニダンプの時間の範囲を指定します。ここで指定した時間より以前に収集されたミニダンプは、収集されません。

B) 保存域



保存域のサイズ――

・保存域の使用最大値[MB]

(100MB～現在のドライブの空き領域の範囲で指定可能, 省略値＝500MB)

保存域として使用する容量の最大値を指定します。保存域の使用量がこの値を超えると、警告のダイアログが出力されます。

また、調査資料の自動削除＝「自動削除する」になっている場合、保存域の使用量がこの値を超えると、収集日付の古い調査資料が自動削除されます。

・収集に必要な最小値[MB] (50MB～保存域の使用最大値の範囲で指定可能, 省略値＝50MB)

資料収集に必要な最小値を指定します。保存域のあるドライブの空き容量がこの値を下回ると、SIRMS による資料収集が抑止されます。(収集ができなくなります。)

調査資料の自動削除――

・自動削除する (省略値＝自動削除する)

保存域の使用量が使用最大値を超えた場合、古い調査資料を自動削除すること指定します。調査資料は、作成された日付の古い順に削除されます。使用量が使用最大値を下回ると、新たな調査資料が収集されます。

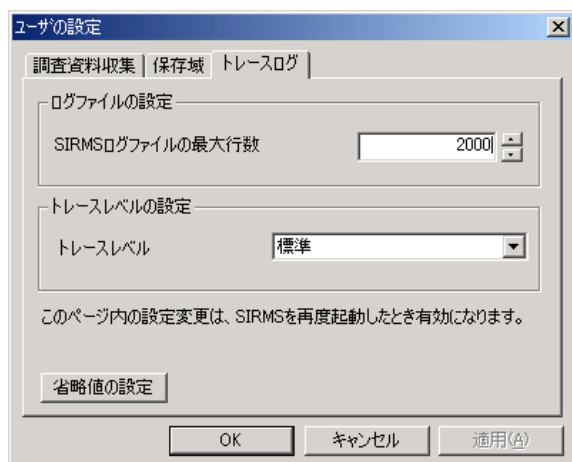
保存域の場所――

・保存域へのパス（省略値＝なし）

保存域へのパスを指定します。[参照]ボタンにより、ダイアログボックスを開き、保存域の新たな位置を指定します。このパスを変更すると、保存域(SAVEAREA2)が現在の位置から指定された位置へ移動します。調査資料の収集中は、この変更を行うことはできません。

C) トレースログ

この画面の情報は、サポート員からの指示がないかぎり変更しないでください。また、SIRMSを再起動した時に有効になります。



ログファイルの設定――

・SIRMS ログファイルの最大行数（設定範囲＝1000～10000 行，省略値＝2000 行）

SIRMS が自身の障害調査用に出力する SIRMS ログ(sirms.log)の最大行数を指定します。

トレースレベルの設定――

・トレースレベル（省略値＝標準）

SIRMS が自身の障害調査用に出力する SIRMS ログ(sirms.log)のトレースレベルを指定します。

付録 G. SMB ファームウェアの強制アップデート

SMB ファームウェアを強制アップデートする手順を説明します。

SMB ファームウェアのアップデートは、サーバマネージメントアシストボードとサーバモニタモジュールの両方を搭載する場合に実施してください。サーバモニタモジュールを搭載しない場合

- 1 REMCS エージェント CD をドライブに挿入します。



図 付録-11 SMB ファームウェア強制アップデートの画面

- 2 ドライブ名を指定してから[OK]ボタンをクリックします。
SMB ファームウェアアップデートの確認画面が表示されます。(図 付録-11)
- 3 付録 H. 3 からの手順に従ってください。

付録 H. SMB ファームウェアのアップデート

SMB ファームウェアをアップデートする手順を説明します。

SMB ファームウェアのアップデートは、サーバマネージメントアシストボードとサーバモニタモジュールの両方を搭載する場合に実施してください。サーバモニタモジュールを搭載しない場合には、実施する必要はありません。

補足

ファームウェアは、V10L31 にアップデートします。ファームウェア版数は、Fujitsu SMB ユーティリティのバージョン(→「4.5.1 通信制御の設定」を参照)により確認できます。

- 1 ファームウェアアップデートを開始する前に、「4.5 SMB の設定」をご覧になり、次の状態にします。
 - ・SMB ドライバは開始状態であること。
 - ・SMB 監視エージェントは停止状態であること。
 Fujitsu SMB ユーティリティを起動している場合には、起動している Fujitsu SMB ユーティリティを終了させます。

- 2 REMCS エージェント CD をドライブに挿入します。
CD 中の「¥REMOTE¥FJSMBUTY¥SMBFIRM」ディレクトリ配下の smbup.exe をダブルクリックします。
SMB ファームウェアアップデートの確認画面(図 付録-12)が表示されます。

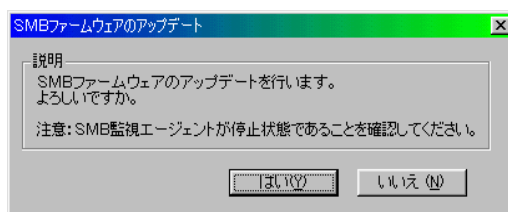


図 付録-12 SMB ファームウェアアップデートの確認画面

- 3 [はい]ボタンをクリックします。
SMB ファームウェアアップデートの再確認画面(図 付録-13)が表示されます。

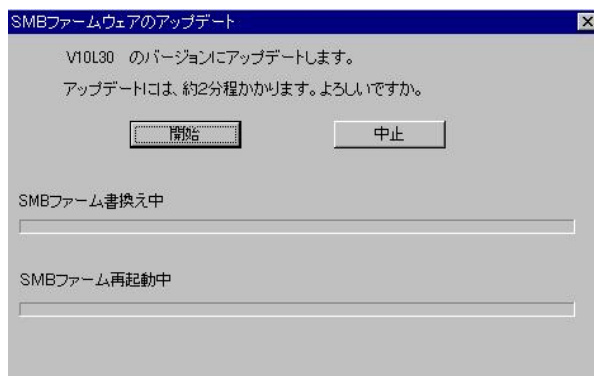


図 付録-13 SMB ファームウェアアップデートの再確認画面

- 4 [開始]ボタンをクリックします。
SMB ファームウェアアップデートが開始します。
- 5 既に最新ファームウェアである場合には、次のメッセージ(図 付録-14)が表示されます。

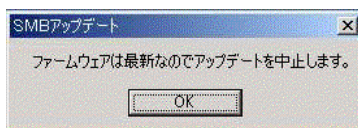


図 付録-14 既に最新ファームウェアである場合のメッセージ

- 6 正常に終了した場合には、次のメッセージ(図 付録-15)が表示されます。

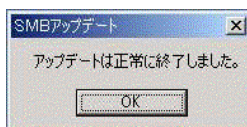


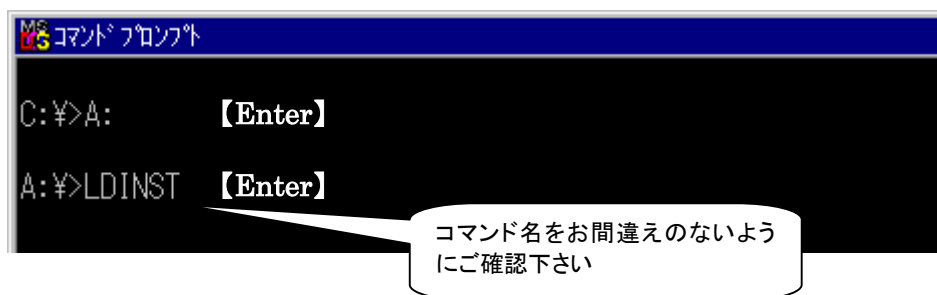
図 付録-15 正常に終了した場合のメッセージ

付録 I. Servervisor/LDSM のインストールについて

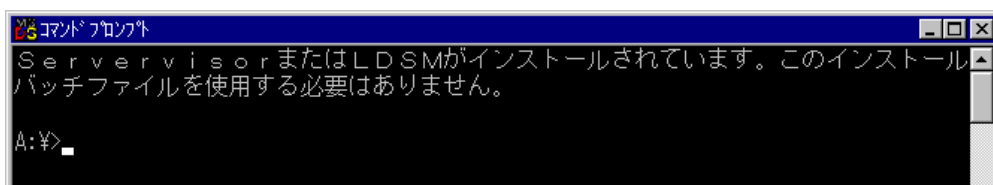
Servervisor/LDSM の版数で手順が異なりますので、ご注意ください。

[LDSM V6.0 L10/20A/30A/40/40A/40B/41/45/50/55 の場合]

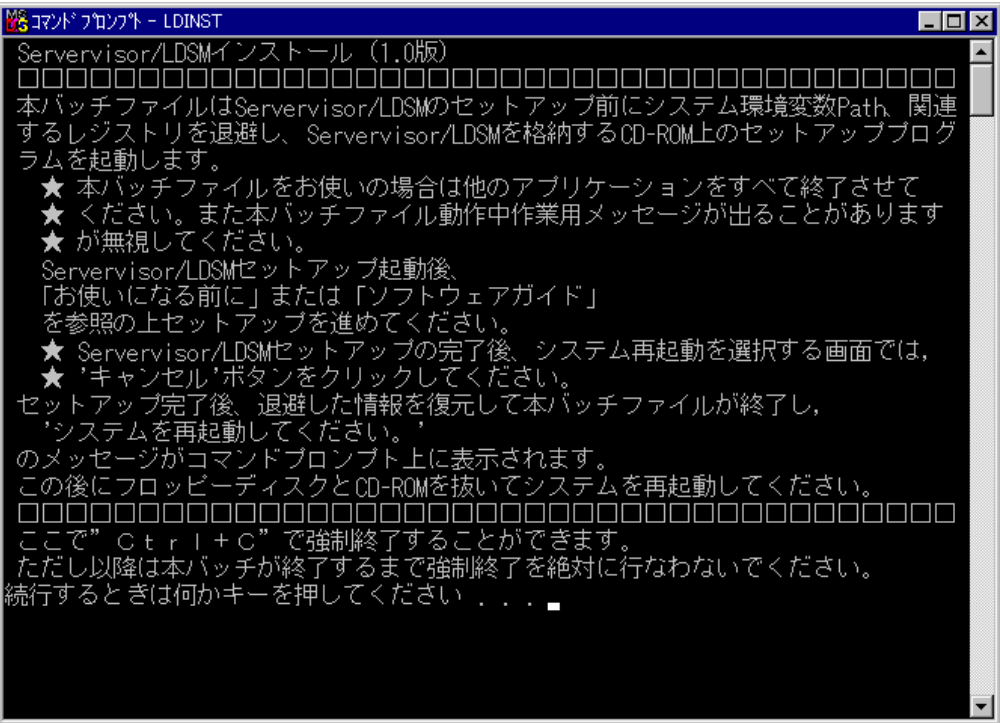
- 1 REMCS エージェント CD の Ldfloppy フォルダの配下にあるファイルすべてを空のフロッピーディスクにコピーします。
- 2 Windows NT、または、Windows 2000 を起動して、ファイルをコピーしたフロッピーディスクをドライブに挿入してください。
- 3 スタートメニューから、以下の手順により、コマンドプロンプト画面を表示してください。
 - Windows 2000 サーバをご使用の場合
「スタート」-「プログラム」-「アクセサリ」-「コマンドプロンプト」をクリックします。
 - WindowsNT 4.0 サーバをご使用の場合
「スタート」-「プログラム」-「コマンドプロンプト」をクリックします。
- 4 コマンドプロンプト画面にて以下のキー入力を行ってください。



- 5 以下のメッセージがコマンドプロンプト画面に表示された場合は、Servervisor または LDSM がインストールされています。



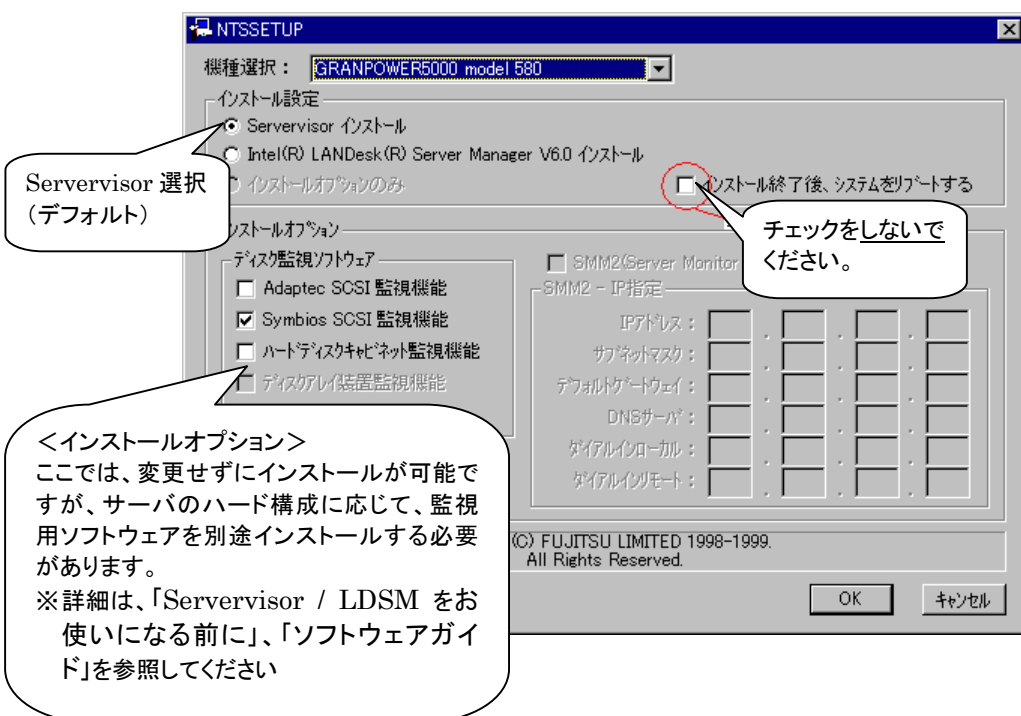
- 6 「続行するときは何かキーを押してください...」のメッセージが出ます。
【Enter】を押してください。



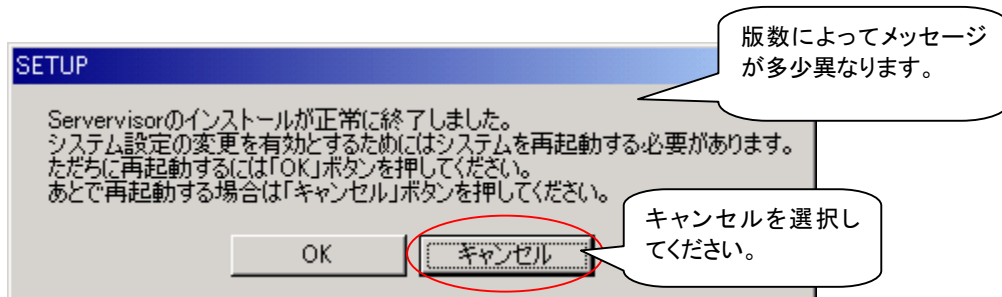
- 7



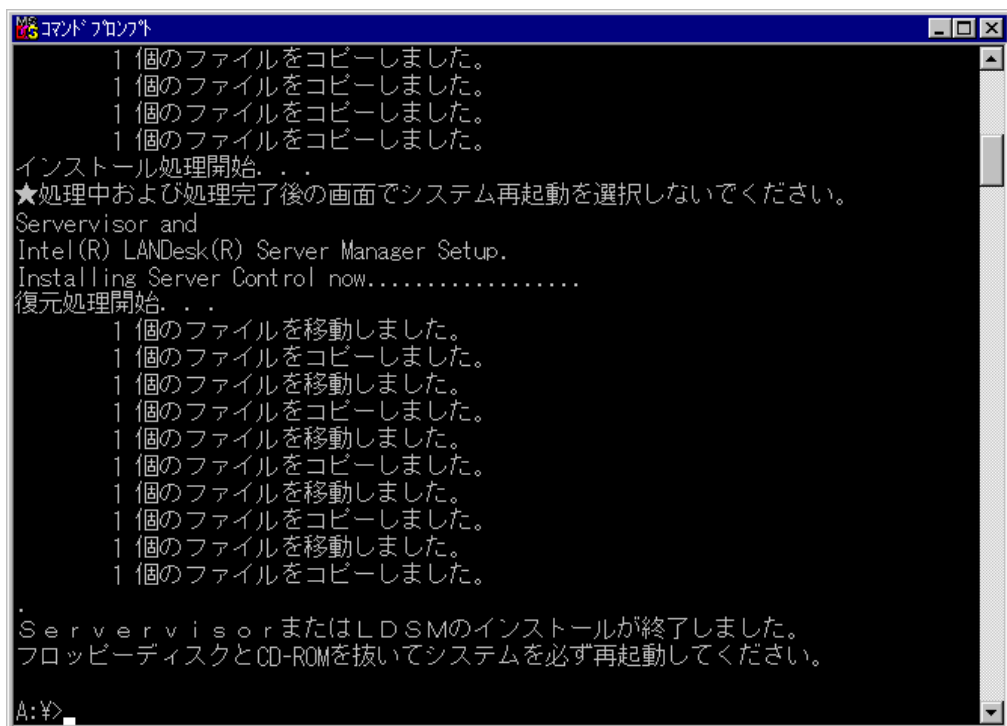
- 8 Servervisor / LDSM の版数により下の画面が表示される場合があります。その場合は、以下のポイントを確認して、OK ボタンをクリックしてください。



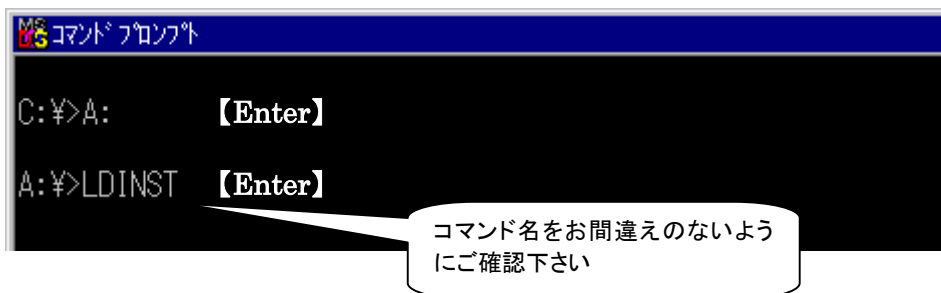
- 9 Servervisor / LDSM のインストール完了後、システム再起動のメッセージウインドウが表示される場合がありますが、ここでは、決して再起動を選択しないで下さい。



- 10 以下の画面が表示されたら、フロッピーディスクと CD を抜いてシステムを再起動してください。

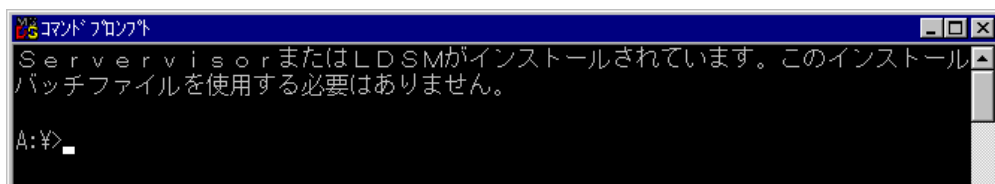


- 11 再起動後、ファイルをコピーしたフロッピーディスクをドライブに挿入してください。
- 12 スタートメニューから、以下の手順により、コマンドプロンプト画面を表示してください。
- Windows 2000 サーバをご使用の場合
「スタート」-「プログラム」-「アクセサリ」-「コマンドプロンプト」をクリックします。
 - WindowsNT 4.0 サーバをご使用の場合
「スタート」-「プログラム」-「コマンドプロンプト」をクリックします。
- 13 コマンドプロンプト画面にて以下のキー入力を行ってください。



補足 ここでは、インストール後の環境チェックを行います。

14 以下のメッセージがコマンドプロンプト画面に表示されることを確認してください。



注意!!

何らかの理由で、以下の状態になった場合は、弊社サポート部門へご連絡ください。

① 下記のメッセージが表示された場合

「本ツールを使用しての LDSM のセットアップに失敗した形跡があります。弊社サポート部門にご連絡ください。」

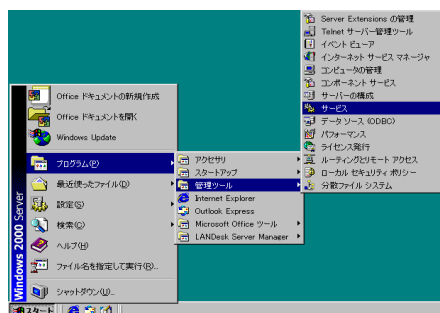
② 再度、インストール処理を開始する画面(手順6)が表示した場合。

(この場合は、【Ctrl】+【C】を押下して終了してください。)

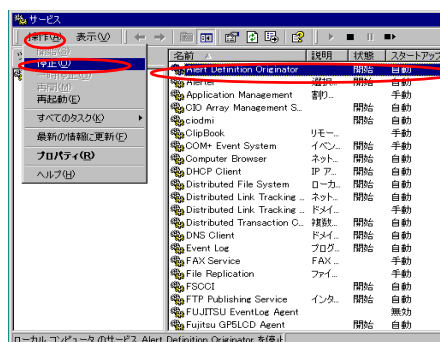
【ポイント】PRIMERGY TS120 / TS220 / ES320 をご使用の場合は 15 から進めてください。その他のサーバをご使用の場合は 17 から進めてください。

15 以下の手順で「Alert Definition Originator」サービスを停止します。

→ Windows 2000 サーバをご使用の場合

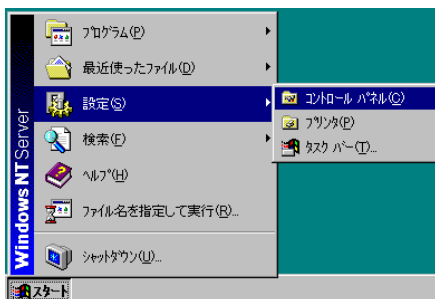


a) 「スタート」-「管理ツール」-「サービス」をクリックします。

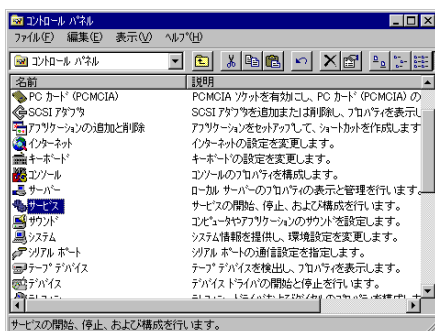


b) 「サービス」より「Alert Definition Originator」を選択した後に、メニューの「操作」より「停止」を選択し、「Alert Definition Originator」サービスを停止します。

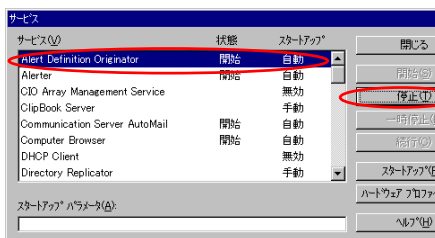
→ WindowsNT 4.0 サーバをご使用の場合



a) 「スタート」-「設定」-「コントロールパネル」をクリックします。



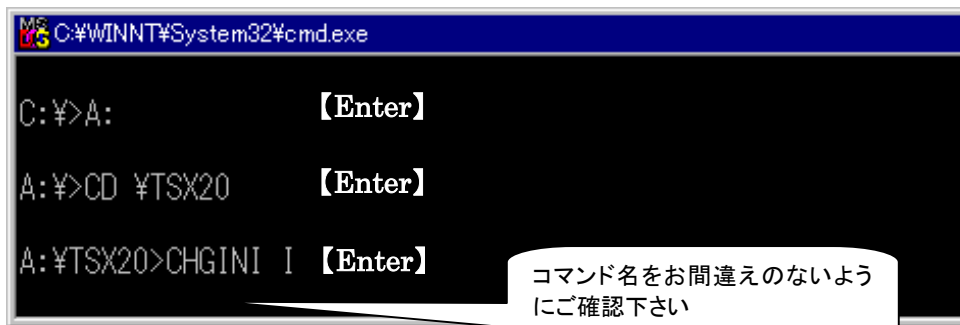
b) コントロールパネルから「サービス」アイコンをダブルクリックします。



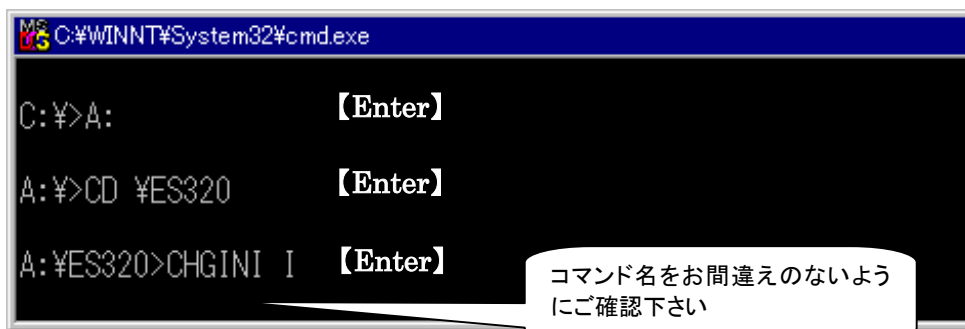
c) 「Alert Definition Originator」を選択した後に、[停止]ボタンをクリックし、「Alert Definition Originator」サービスを停止します。

- 16 コマンドプロンプト画面にて以下のキー入力を行ってください。コマンドが正常に終了すると、
"chgini : finished."と表示されます。

→ PRIMERGY TS120/TS220 をご使用の場合



→ PRIMERGY ES320 をご使用の場合



- 17 REMCS エージェントをインストールします。以降の手順については、「REMCS エージェント運用ガイド」に従ってインストールしてください。

[LDSM V6.0 L10A／20／30 の場合]

- 1 REMCS エージェント CD の Ldfloppy フォルダの配下にあるファイルすべてを空のフロッピーディスクにコピーします。
- 2 Windows NT、または、Windows 2000 を起動して、ファイルをコピーしたフロッピーディスクをドライブに挿入してください。

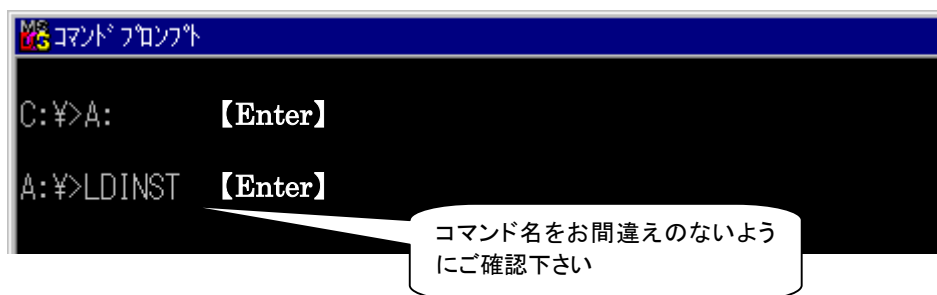
補足

すでに Servervisor / LDSM がインストールされているので、REMCS インストール動作中の LDSM／Servervisor のインストールは自動的にスキップされます。

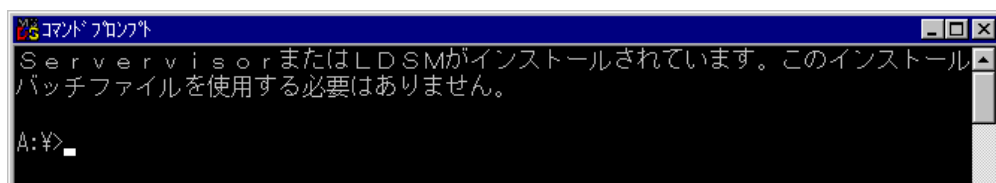
ピーディスクをドライブに挿入してください。

- 3 スタートメニューから、以下の手順により、コマンドプロンプト画面を表示してください。
 - Windows 2000 サーバをご使用の場合
 - 「スタート」-「プログラム」-「アクセサリ」-「コマンドプロンプト」をクリックします。
 - WindowsNT 4.0 サーバをご使用の場合
 - 「スタート」-「プログラム」-「コマンドプロンプト」をクリックします。

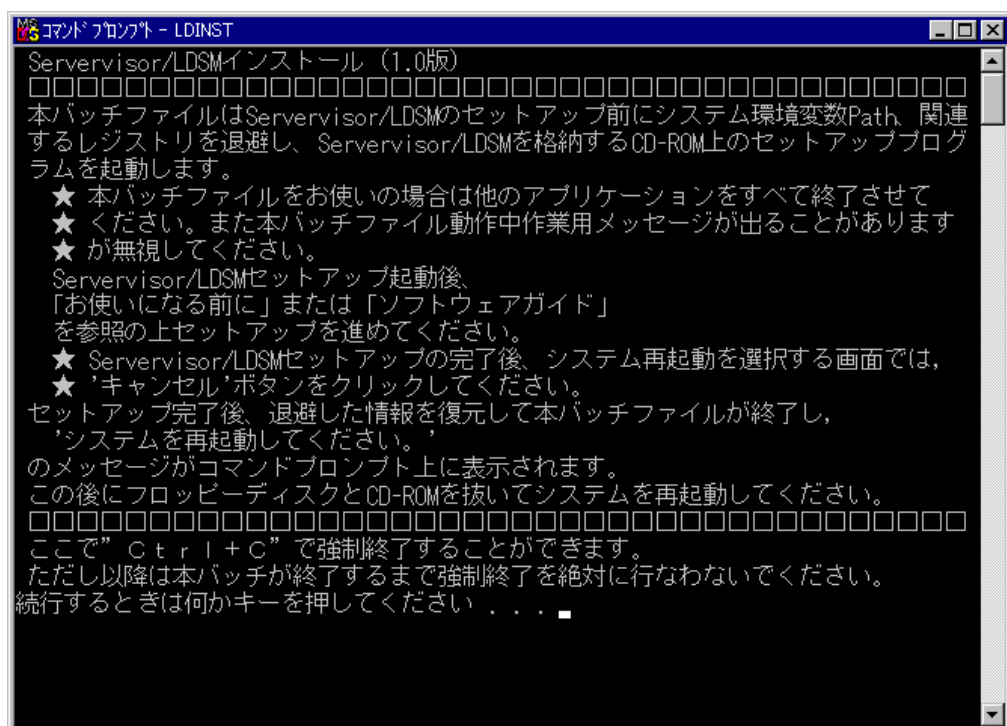
- 4 コマンドプロンプト画面にて以下のキー入力を行ってください。



- 5 以下のメッセージがコマンドプロンプト画面に表示された場合は、Servervisor または LDSM がインストールされています。



- 6 「続行するときは何かキーを押してください...」のメッセージが出ます。
【Enter】を押してください。



- 7 「LDSM の CD を入れてください。」のメッセージが出ます。CD ドライブに Servervisor/LDSM の CD (レーベルに「Servervisor/LDSM」、または、「ServerWizard」と書かれた CD) を入れ OK ボタンをクリックしてください。



- 8 コマンドプロンプト画面に「LDSM のマニュアル『お使いになる前に』に従い手動でインストールしてください。」のメッセージを出してコマンドは終了します。



注意!!

手順 9 が終了した後、一旦コマンドプロンプトを閉じて再度開いてください。
カレントディレクトリはシステムドライブのまま変えないでください。変えた場合、次の LDSM/Servervisor のセットアップ時にエラーが出る場合があります。

- 9 LDSM のマニュアル(「お使いになる前に」)を参照の上、インストールを進めてください。



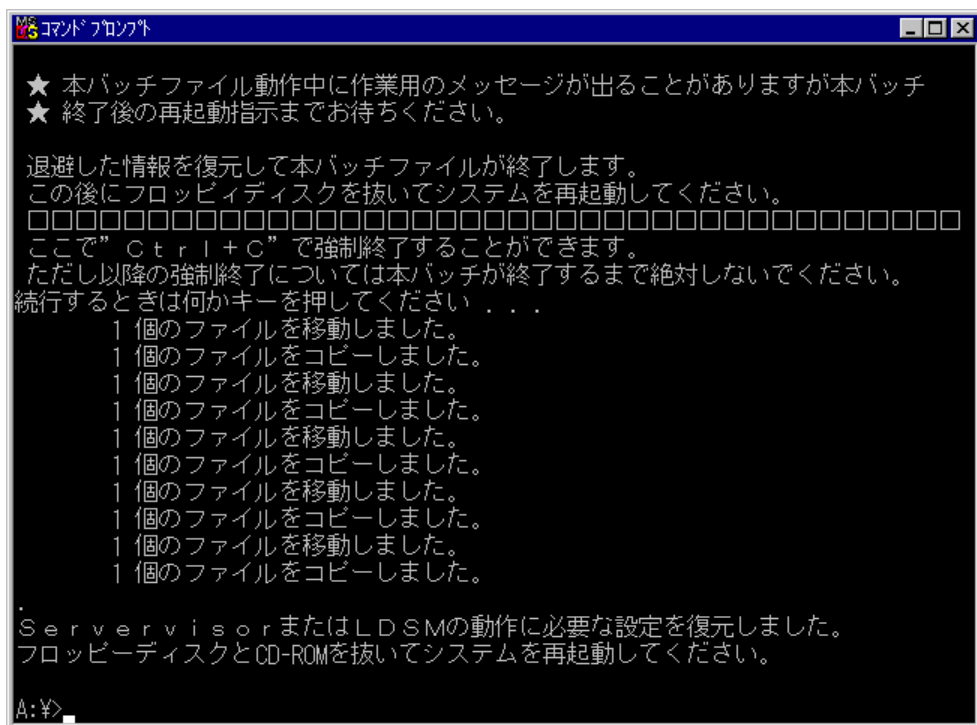
- 10 Servervisor / LDSM のインストール完了後、ここでは、**決して再起動を選択しないで下さい。**

- 11 インストール終了後、以下のキー入力を行ってください。

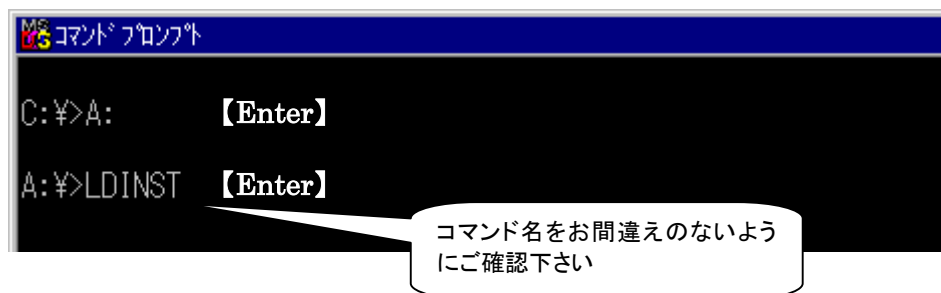


- 12 表示されるメッセージにしたがって操作を行ってください。

- 13 以下の画面が表示されたら、フロッピーディスクと CD を抜いてシステムを再起動してください。



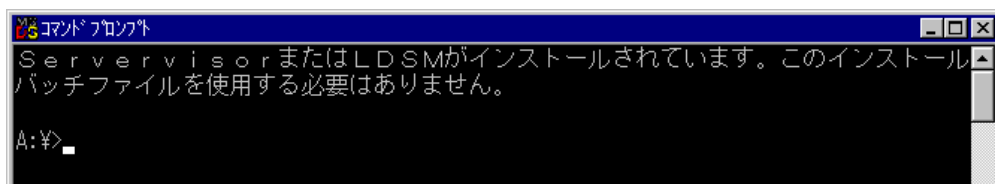
- 14 再起動後、ファイルをコピーしたフロッピーディスクをドライブに挿入してください。
- 15 スタートメニューから、以下の手順により、コマンドプロンプト画面を表示してください。
 - ➔ Windows 2000 サーバをご使用の場合
「スタート」-「プログラム」-「アクセサリ」-「コマンドプロンプト」をクリックします。
 - ➔ WindowsNT 4.0 サーバをご使用の場合
「スタート」-「プログラム」-「コマンドプロンプト」をクリックします。
- 16 コマンドプロンプト画面にて以下のキー入力を行ってください。



補足

ここでは、インストール後の環境チェックを行います。

- 17 以下のメッセージがコマンドプロンプト画面に表示されることを確認してください。



注意!!

何らかの理由で、以下の状態になった場合は、弊社サポート部門へご連絡ください。

- ⑦ 下記のメッセージが表示された場合

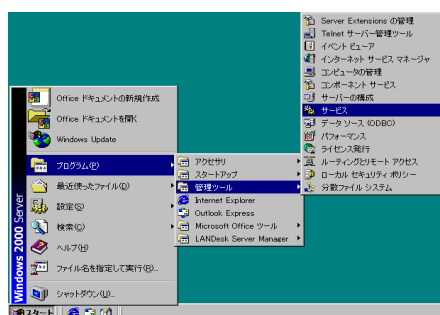
「本ツールを使用しての LDSM のセットアップに失敗した形跡があります。弊社サポート部門にご連絡ください。」

- ⑧ 再度、インストール処理を開始する画面(手順6)が表示した場合。
(この場合は、【Ctrl】+【C】を押下して終了してください。)

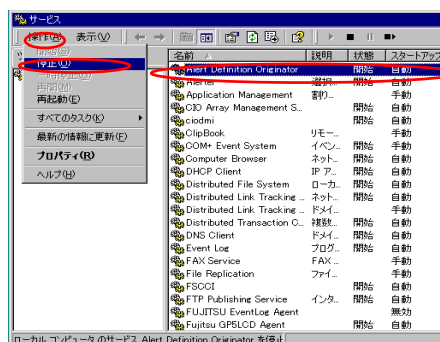
【ポイント】PRIMERGY TS120 / TS220 / ES320 をご使用の場合は 15 から進めてください。その他のサーバをご使用の場合は 17 から進めてください。

- 18 以下の手順で「Alert Definition Originator」サービスを停止します。

→ Windows 2000 サーバをご使用の場合

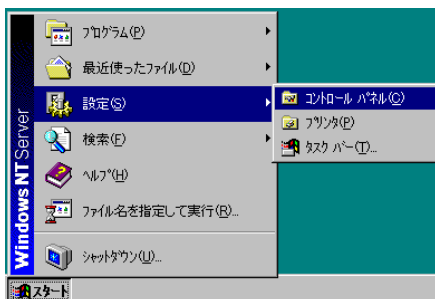


- a) 「スタート」-「管理ツール」-「サービス」をクリックします。

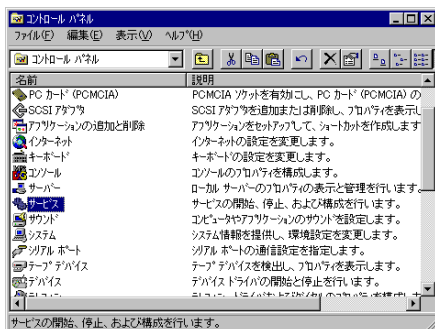


- b) 「サービス」より「Alert Definition Originator」を選択した後に、メニューの「操作」より「停止」を選択し、「Alert Definition Originator」サービスを停止します。

→ WindowsNT 4.0 サーバをご使用の場合



a) 「スタート」-「設定」-「コントロールパネル」をクリックします。



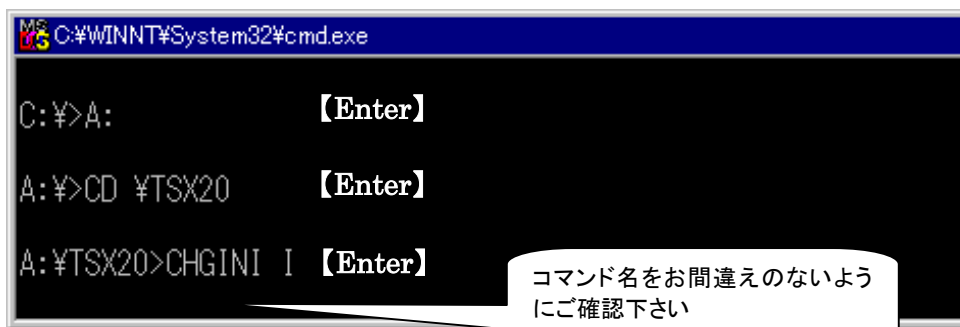
b) コントロールパネルから「サービス」アイコンをダブルクリックします。



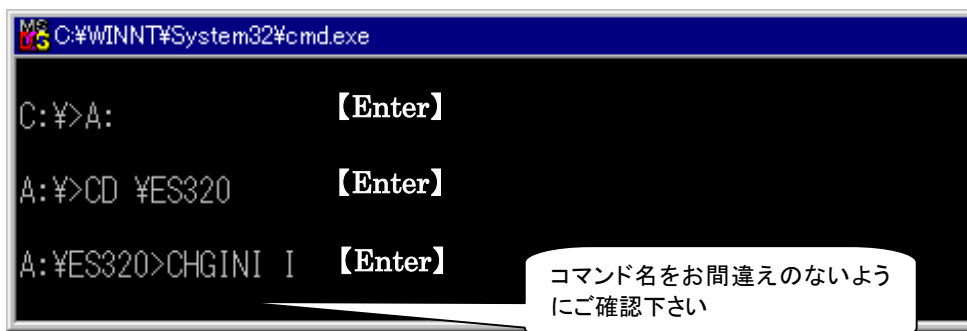
c) 「Alert Definition Originator」を選択した後に、[停止]ボタンをクリックし、「Alert Definition Originator」サービスを停止します。

- 19 コマンドプロンプト画面にて以下のキー入力を行ってください。コマンドが正常に終了すると、
"chgini : finished."と表示されます。

→ PRIMERGY TS120/TS220 をご使用の場合



→ PRIMERGY ES320 をご使用の場合



- 20 REMCS エージェントをインストールします。以降の手順については、「REMCS エージェント運用ガイド」に従ってインストールしてください。

付録 J. Servervisor/LDSM のアンインストールについて

Servervisor/LDSM の版数が V6.0 L10/L10A/20/L20A/30/30A/40/40A/40B/41/45/50/55 の場合には、特別な手順でアンインストールする必要があります。REMCS エージェントのアンインストール後に以下の手順にしたがってアンインストールしてく

補足 すでに Servervisor / LDSM がインストールされているので、REMCS インストール動作中の LDSM/Servervisor のインストールは自動的にスキップされます。

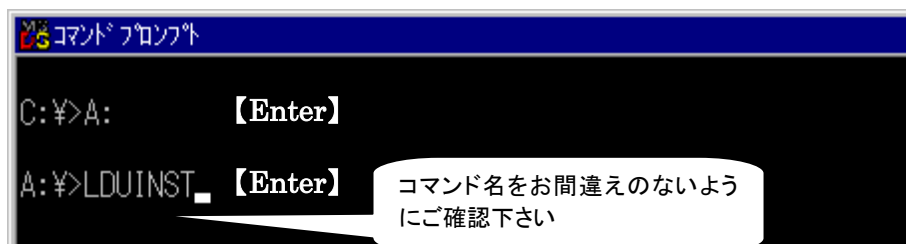
ださい。

Servervisor/LDSM の版数で手順が異なりますので、ご注意ください。

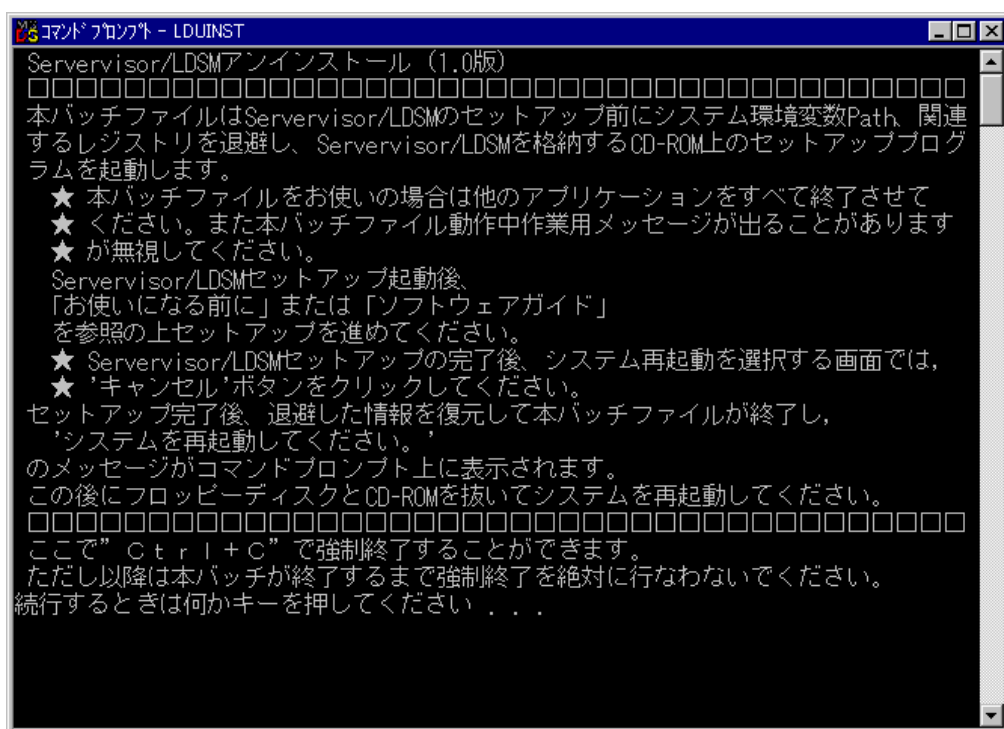
[LDSM V6.0 L10/20A/30A/40/40A/40B/41/45/50/55 の場合]

- 1 REMCS エージェント CD の Ldfloppy フォルダの配下にあるファイルすべてを空のフロッピーディスクにコピーします。
- 2 Windows NT、または、Windows 2000 を起動して、ファイルをコピーしたフロッピーディスクをドライブに挿入してください。
- 3 スタートメニューから、以下の手順により、コマンドプロンプト画面を表示してください。
 - Windows 2000 サーバをご使用の場合
「スタート」-「プログラム」-「アクセサリ」-「コマンドプロンプト」をクリックします。
 - WindowsNT 4.0 サーバをご使用の場合
「スタート」-「プログラム」-「コマンドプロンプト」をクリックします。

- 4 コマンドプロンプト画面にて以下のキー入力を行ってください。



- 5 「続行するには何かキーを押してください...」のメッセージが出ます。
【Enter】を押してください。



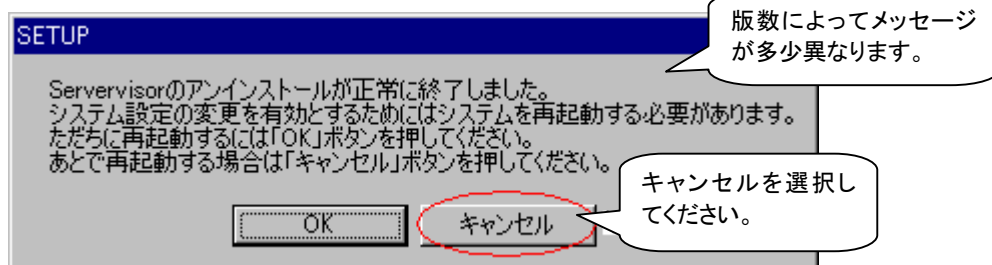
- 6 「LDSM の CD を入れてください。」のメッセージが出ます。CD ドライブに Servervisor/LDSM の CD (レーベルに「Servervisor/LDSM」、または、「ServerWizard」と書かれた CD) を入れ OK ボタンをクリックしてください。



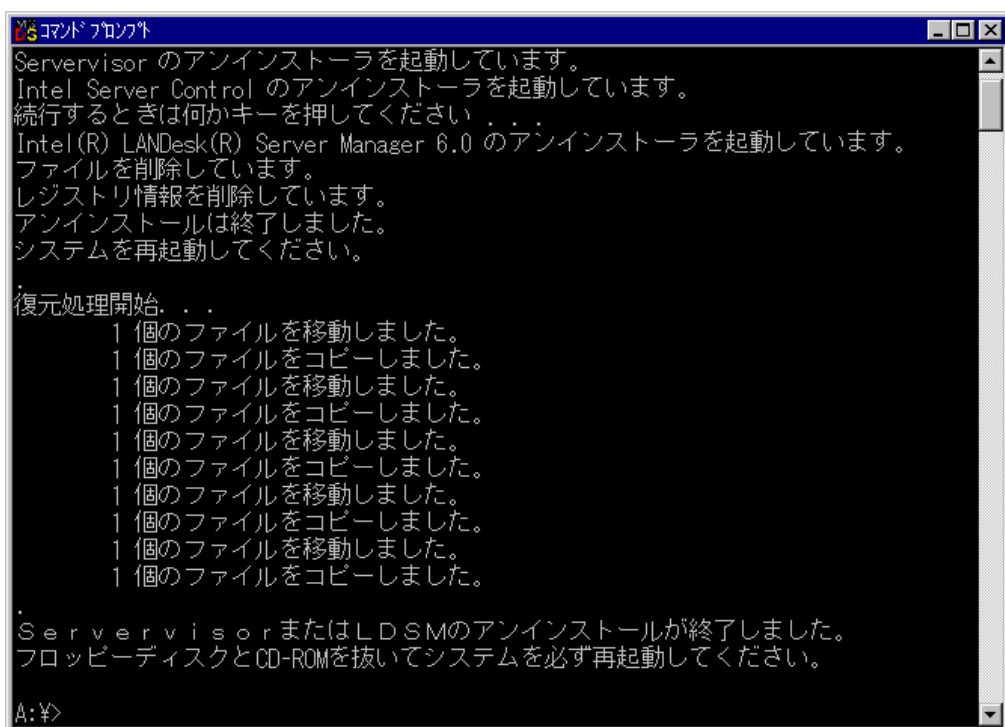
- 7 Servervisor / LDSM のアンインストール起動後は、以下の画面が表示されますので、「全てアンインストール」をチェックし、OK をクリックしてください。
 ※その他のアンインストールをご希望の場合は、Servervisor / LDSM のマニュアル（「お使いになる前に」、「ソフトウェアガイド」）を参照の上、アンインストールを進めてください。



- 8 Servervisor / LDSM のインストール完了後、システム再起動のメッセージウィンドウが表示されますが、ここでは、**決して再起動を選択しないで下さい。**



- 9 以下の画面が表示されたら、フロッピーディスクと CD を抜いてシステムを再起動してください。



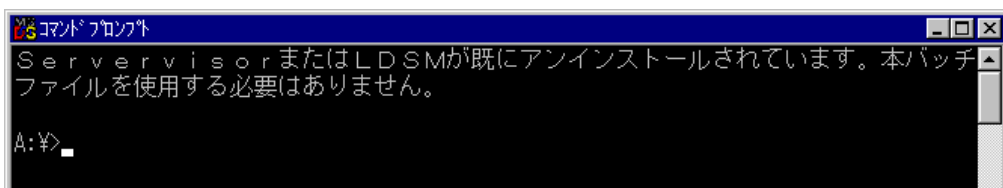
- 10 再起動後、ファイルをコピーしたフロッピーディスクをドライブに挿入してください。
- 11 スタートメニューから、以下の手順により、コマンドプロンプト画面を表示してください。
- Windows 2000 サーバをご使用の場合
「スタート」-「プログラム」-「アクセサリ」-「コマンドプロンプト」をクリックします。
 - Windows NT 4.0 サーバをご使用の場合
「スタート」-「プログラム」-「コマンドプロンプト」をクリックします。
- 12 コマンドプロンプト画面にて以下のキー入力を行ってください。



補足

ここでは、アンインストール後の環境チェックを行います。

13 以下のメッセージがコマンドプロンプト画面に表示されることを確認してください。



注意!!

何らかの理由で、以下の状態になった場合は、弊社サポート部門へご連絡ください。

⑤ 下記のメッセージが表示された場合

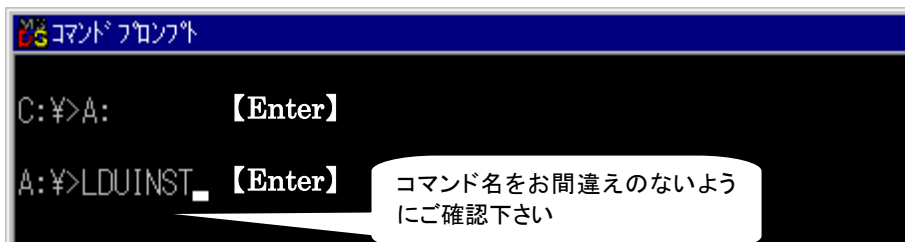
「本ツールを使用しての LDSM のセットアップに失敗した形跡があります。弊社サポート部門にご連絡ください。」

⑥ 再度、アンインストール処理を開始する画面(手順6)が表示した場合。

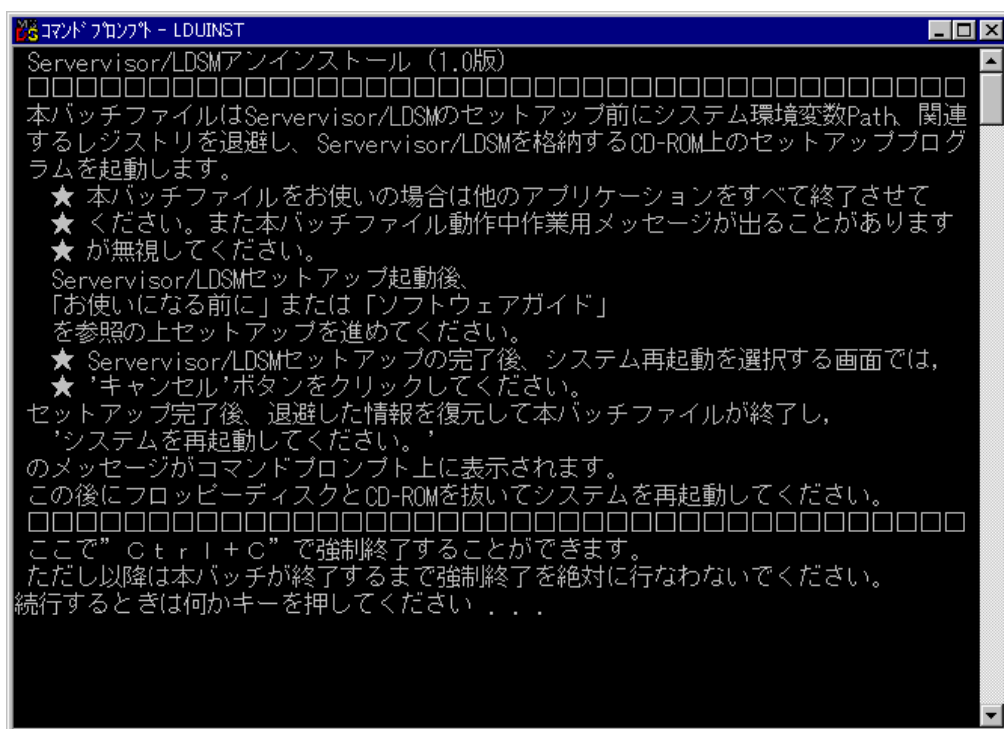
(この場合は、【Ctrl】+【C】を押下して終了してください。)

[LDSM V6.0 L10A／20／30 の場合]

- 1 REMCS エージェント CD の Ldfloppy フォルダの配下にあるファイルすべてを空のフロッピーディスクにコピーします。
- 2 Windows NT、または、Windows 2000 を起動して、ファイルをコピーしたフロッピーディスクをドライブに挿入してください。
- 3 スタートメニューから、以下の手順により、コマンドプロンプト画面を表示してください。
 - Windows 2000 サーバをご使用の場合
「スタート」-「プログラム」-「アクセサリ」-「コマンドプロンプト」をクリックします。
 - WindowsNT 4.0 サーバをご使用の場合
「スタート」-「プログラム」-「コマンドプロンプト」をクリックします。
- 4 コマンドプロンプト画面にて以下のキー入力を行ってください。



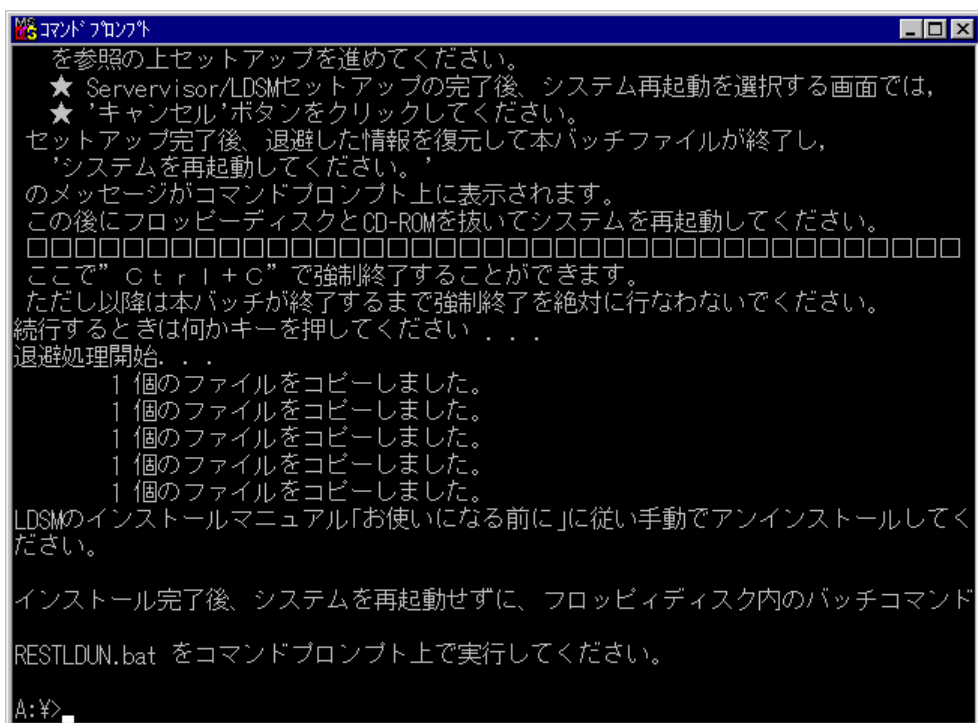
- 5 「続行するには何かキーを押してください . . .」のメッセージが出ます。
【Enter】を押してください。



- 6 「LDSM の CD を入れてください。」のメッセージが出ます。CD ドライブに Servervisor/LDSM の CD (レーベルに「Servervisor/LDSM」、または、「ServerWizard」と書かれた CD) を入れ OK ボタンをクリックしてください。



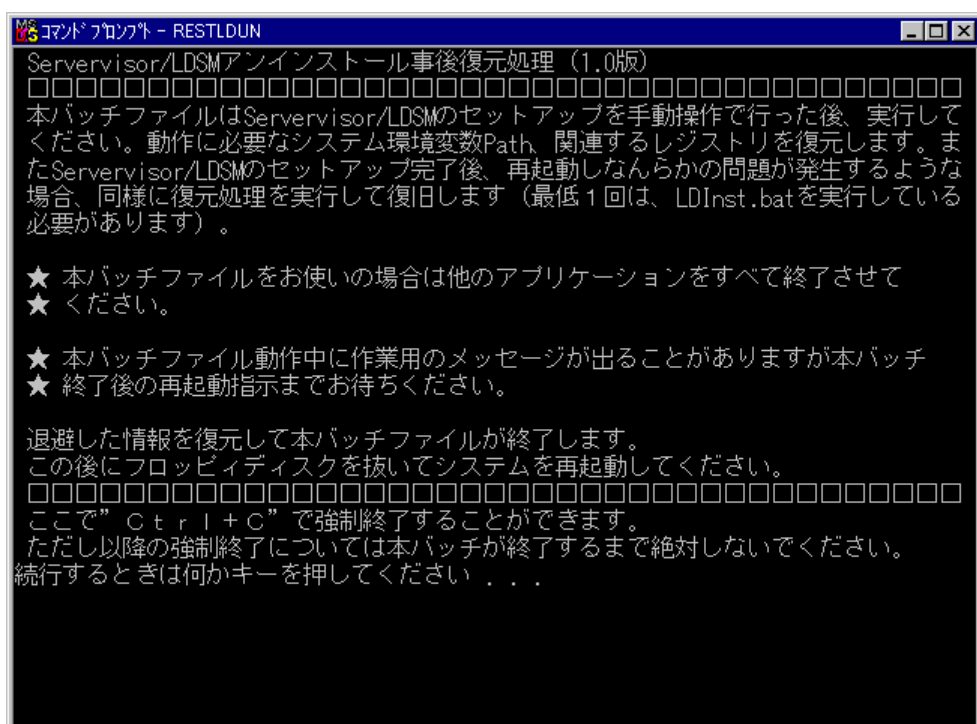
- 7 「LDSM のマニュアル『お使いになる前に』に従い手動でアンインストールしてください。」のメッセージを出してコマンドは終了します。



- 8 LDSM のマニュアル(「お使いになる前に」)を参照の上、アンインストールを進めてください。
- 9 Servervisor / LDSM のアンインストール完了後、ここでは、**決して再起動を実行しないでください。**
- 10 以下のキー入力を行ってください。



- 11 表示されるメッセージにしたがって操作を行ってください。
- 12 「続行するときは何かキーを押してください。 . . 」のメッセージが出ます。ENTER キーを押してください。

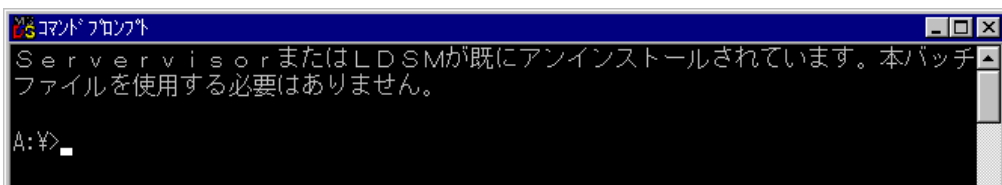


- 13 「フロッピーディスクと CD-ROM を抜いて、システムを再起動してください」の画面が表示されたら、メッセージに従って、システムを再起動してください。
- 14 再起動後、ファイルをコピーしたフロッピーディスクをドライブに挿入してください。
- 15 スタートメニューから、以下の手順により、コマンドプロンプト画面を表示してください。
 - Windows 2000 サーバをご使用の場合
「スタート」-「プログラム」-「アクセサリ」-「コマンドプロンプト」をクリックします。
 - WindowsNT 4.0 サーバをご使用の場合
「スタート」-「プログラム」-「コマンドプロンプト」をクリックします。
- 16 コマンドプロンプト画面にて以下のキー入力を行ってください。


補足

ここでは、アンインストール後の環境チェックを行います。

17 以下のメッセージがコマンドプロンプト画面に表示されることを確認してください。



注意!!

何らかの理由で、以下の状態になった場合は、弊社サポート部門へご連絡ください。

③ 下記のメッセージが表示された場合

「本ツールを使用しての LDSM のセットアップに失敗した形跡があります。弊社サポート部門にご連絡ください。」

④ 再度、アンインストール処理を開始する画面(手順6)が表示した場合。

(この場合は、【Ctrl】+【C】を押下して終了してください。)

付録 K. サービス開始時の受信メール内容について

サービス開始時に REMCS センタよりお客様のほうに送信されるメール内容例を以下に掲載します。

ユーザ登録完了通知メール

Subject: 登録完了のお知らせ

【ご送信先】

【会社名】 富士通株式会社

【部署名】 開発部

【管理者名】 富士通太郎様

XXXX 年 XX 月 XX 日
富士通お客様登録センター
0120-XXX-XXX

拝啓

このたびは、弊社お客様登録センターにご登録頂きましてありがとうございます。

ご登録頂いた内容は以下の通りでございます。内容をご確認のほど、よろしくお願いいたします。また、下記内容に変更点がございました場合には、ご面倒ですが弊社お客様登録センターへのご登録内容を更新の程、よろしくお願いいたします。

敬具

【ご登録の内容】

【品名】	: GP5000M380
【型名】	: GP538Y1K7
【製造番号】	: 00000000000
【お客様の会社名】	: 富士通株式会社
【お客様の会社名(カナ)】	: フジツウカブシキガイシャ
【部署名】	: 開発部
【郵便番号】	: 211-8588
【ご住所】	: 神奈川県川崎市中原区上小田中4丁目1番1号
【ビル名称】	: 本館
【設置場所】	:
【設置ビル名称】	:
【管理者のお名前】	: 富士通太郎
【管理者のお名前(カナ)】	: フジツウタロウ
【E-Mail アドレス】	: taro@xxxx.yyyy.co.jp
【電話番号】	: 012-345-6789
【FAX番号】	: 012-345-6789
【装置ユニーク名】	: PRIMERGY-Server

- 以上 -

接続確認完了通知メール

Subject: REMOTE CONNECT CHECK

[着信元]

富士通株式会社 開発部
富士通太郎殿

XXXX 年 XX 月 XX 日

[発信元]

富士通オープンシステムサポートセンター
電話 0120-XXX-XXX

リモート保守通知票
(接続テスト成功)

センタ受付日付:XXXX 年 XX 月 XX 日 XX 時 XX 分

拝啓

貴社ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。
平素は当社をご利用いただきご厚情のほど、心より御礼申し上げます。

この度、お客様の下記機器でのリモート保守開始の接続テストが実施され、成功しました。

敬具

[サイト情報]

機種名[GP5000M380] 装置呼称 [PRIMERGY-Server]

発生日時[2001 年 08 月 09 日 11 時 06 分]

RSB テストメール完了通知メール

Subject: TEST

TEST MAIL.

SERVER HOST NAME: smtp.xxxx.yyyy.co.jp

SERVER DOMAIN NAME: xxxx.yyyy.co.jp

用語集

DHCP サーバ

Dynamic Host Configuration Protocol サーバ。インターネットやイントラネット上のコンピュータに対して、自動的に IP アドレスを割り当てるシステムを持つサーバ。コンピュータが接続を終了すると、自動的に IP アドレスを回収し、他のコンピュータに割り当てる。IP アドレスだけでなく、そのほかのネットワーク設定についても自動的に割り当てることができます。

DNS サーバ

Domain Name System サーバ。インターネット上のホスト名と IP アドレスを対応させるシステムを持つサーバ。全世界の DNS サーバが協調して動作する。IP アドレスをもとにそのホスト名を求めたり、その逆を求めたりすることができます。

FQDN

Fully Qualified Domain Name。インターネットやイントラネット上でコンピュータを特定するため、ドメイン名・サブドメイン名・ホスト名を省略せずに記述する形式です（例えば、「smtp.xxxx.yyyy.co.jp」、「www.fujitsu.co.jp」）。

HTTPproxy サーバ

Hyper Text Transfer Protocol proxy サーバ。社内ネットワークと外部のインターネットとの境にあって、直接インターネットに接続できない装置の代わりに、「代理」としてインターネットとの接続を行うサーバのことです。ネットワークセキュリティ上の理由から、ほとんどの企業において HTTPproxy サーバが社内に設置されています。企業によっては、インターネットに接続することのできるユーザを限定するために、ユーザ ID とパスワードが設定してある場合があります。

HTTP

Hyper Text Transfer Protocol。Web サーバとクライアントがデータを送受信するのに使われるプロトコル。REMCS エージェントでは、センタからファームウェアのデータを受信するときに使います。

LDSM

Intel® LANDesk® Server Manager。サーバ本体やサーバに搭載・接続されている I/O 装置を監視します。監視状態を表示するクライアントソフトウェアを LAN で繋がる別のマシンにインストールできるため、遠隔地からの監視が可能です。また、同じクライアントから複数のサーバを監視する機能、サーバの画面を遠隔操作する機能を持っています。

REMCS センタ

お客様の情報、サーバの構成情報、障害情報、ファームウェアを保管している場所です。お客様のサーバから送信される情報を蓄えたり、ファームウェアのダウンロード要求に応じたりします。障害通知を受信したときには、弊社の集中コールセンタに転送して、解析・対応作業を行います。

ServerView

サーバ本体やサーバに搭載・接続されている I/O 装置を監視します。監視状態を表示するクライアントソフトウェアをサーバ上にインストールしてサーバ単体で運用する形態と、クライアントソフトウェアを LAN で繋がる別のマシンにインストールして遠隔運用する形態が利用できます。

Servervisor

サーバ本体やサーバに搭載・接続されている I/O 装置を監視します。監視状態を表示するクライアントソフトウェアをサーバ上にインストールするため、サーバ単体での運用が可能です。

S.M.A.R.T.

Self-Monitoring, Analysis and Reporting Technology。ハードディスク内部で発生した不調を検出し、動作不良につながる傾向が見られた場合に警告を発する機能です。

SMB

サーバマネージメントアシストボード。PRIMERGY/GRANPOWER5000 シリーズサーバのオプションハードウェア。サーバに搭載することにより、サーバダウン監視、ファームウェアの適用機能が使用できるようになります。

SMB 監視エージェント

SMB 自体を監視するためのソフトウェア。SMB ステータスエラー、AC 電源供給異常など SMB の異常を検出することができます。

SMTP

Simple Mail Transfer Protocol。インターネットやイントラネットで電子メールを送信するためのプロトコル。REMCS エージェントでは、お客様のサーバからセンタに電子メールを送信するために使用します。

SNMP サービス

Simple Network Management Protocol サービス。SNMP は、サーバ・ルータ・端末など、ネットワークに接続された装置をネットワーク経由で監視・制御するためのプロトコルです。このプロトコルを Windows で利用できるようにするためのソフトウェアが SNMP サービスです。SNMP サービスは、Windows NT、Windows 2000 に標準添付されています。インストールの詳細につきましては、本書の「3.2. SNMP サービスのインストール」をご覧ください。

RSB

リモートサービスボード。PRIMERGY シリーズサーバのオプションハードウェア。サーバに搭載することにより、サーバダウン監視、ファームウェアの適用機能が使用できるようになります。

ウォッチドッグタイマ

システムダウン監視を行う機能。

管理サーバ

お客様の複数台のサーバを代表してセンタと接続するサーバ。センタからダウンロードしたファームウェア等を保持したり、複数台のサーバの情報をまとめてセンタに送信する機能を持っています。

構成情報

対象装置を構成する個々のコンポーネント（ファームウェアやソフトウェアを含む）に関する製造元、製品名、バージョン、製造番号、インストレーション、確認（動作状況）、主な特性などの情報及び対象装置自体に関する同様の情報。

顧客情報

レジストレーション時や更新時にセンタに送付されるお客様の情報。表 4-1 装置識別情報の入力項目、表 4-3 お客様の情報の入力項目、表 4-4 設置場所の入力項目の項目がこの情報に当てはまる。

サイト

サポートサービスの対象となる装置が設置されている環境。

障害

装置本来の機能を遂行する能力の喪失または縮退している状態。障害状態は、更に故障状態あるいは縮退状態に分けることができます。

センタ

⇒ REMCS センタ

送信元 E-Mail アドレス

お客様のサーバからセンタに送付される E-mail の送信元アドレスのことです。サービスの開始時に、設定欄に入力する必要があります。通常は、管理者の方の E-mail アドレスを入力します(社外発信資格が必要です)。

定期接続

スケジュールにしたがって定期的にセンタに接続し、以下の処理を行う機能。

処理	説明
ファームウェア受信	新しいファームウェアを自動的にダウンロードします。
構成情報送信	ハードウェアの交換、増設、版数の変更等があったときに、新しい構成情報をセンタに転送します。

ファームウェア

ハードウェアに組み込まれて動作するプログラム。ハードウェア上の ROM に内蔵された BIOS など。REMCS エージェントの一部も、ファームウェア扱いで管理・更新されることがあります。

メンテナンス区画

ファームウェア適用を実施する場合に必要な区画。ServerWizard を使用して OS をインストールした際にシステムディスク上に作成されます。なお、メンテナンス区画を作成する際にハードディスクの内容はすべて失われてしまいますので、新規に OS をインストールする場合にのみ作成してください。

予防保守

動作不良につながる傾向が装置に見られた場合に、障害発生を回避するために行う保守。寿命監視による部品交換、S.M.A.R.T.エラーが検出されたときの HDD 交換など。

リモート操作

他のマシンからネットワーク経由で SMB にログインして操作する機能。

－ メモ －

お問い合わせについて

弊社にお問い合わせになる場合は、以下の連絡先にお願いいたします。

保証書をなくした場合、装置ラベルにチェックコードのないモデルをお持ちの場合

お客様登録センターご相談窓口

フリーダイヤル 0120-622-296

－ メモ －

索引

C

CE 設定項目 159, 160, 161, 195

D

DHCP サーバ 197

DNS サーバ 197

E

E-mail 設定

入力 39, 52, 66

変更 110

F

FQDN 197

H

HTTP 197

HTTPproxy サーバ 197

HTTP 設定

変更 109

HTTP プロトコル 201

I

I/O 装置監視エージェント 30

L

LDSM 197

アンインストール 186

インストール 173

P

P-P 接続 5

R

REMCS SS-Agent 6

REMCS エージェント 1

アップデート 15

アンインストール 145

インストール 14

上書きインストール 15

コンポーネント一覧 6

製品構成 6

動作環境 7

版数表示 159

REMCS 環境設定

P-P 接続 68

インターネット接続 54

インターネット接続【メールのみ】 41

管理サーバ接続 74

REMCS センタ 1, 197

REMCS 保守 1, 122

ダウンロード 122

適用 123

REMCS ライブラリ 6

RSB 198

環境設定 78

設定変更 111

S

S.M.A.R.T. 198

ServerView 197

Servervisor 198

アンインストール 186

インストール 173

SIRMS 6

SMB 198

E-mail テスト 90

Fujitsu SMB CI 91

Fujitsu SMB ユーティリティ 87

MAC アドレス 87

SMB 監視エージェント機能 91, 198

SMB ログ監視エージェント機能 94

機能 8

設定 87

通信制御の設定 88

時計の設定 89

ドライバの起動 31

取り付け 16

バージョンの確認 87

版数表示 87

ファームウェアのアップデート 171

ファームウェアの強制アップデート

..... 171

SMB 管理ツール 6

SMTP 198

SNMP サービス	198
インストール	22
W	
WASH ME	6
い	
インシデント No	130, 135
インターネット接続	3
う	
ウォッチドッグタイマ	198
運用操作メニュー	102
か	
簡易ネットワーク管理プロトコル(SNMP)	
.....	23
管理サーバ	198
変更	113
管理サーバ接続	3
き	
基本情報	199
こ	
構成情報	198
構成情報監視	1
構成情報送信	124
顧客情報	199
さ	
サーバダウン監視	97
サービスパック	
バージョンの確認	22
サイト	199
し	
障害	199
障害通知	1, 143
I/O 装置	144
サーバ本体	143
せ	
接続確認	114
接続確認完了通知メール	196
設置場所	38, 51, 65, 84, 199
入力	38, 51, 65, 84
センタ接続形態	3
選択	35, 48, 62, 75

センタ接続形態の変更	105
センタ接続再開	128
センタ接続停止	128

そ

送信元 E-Mail アドレス	199
装置識別情報	199
入力	34, 47, 61, 74
表示	106
ソフトウェア調査資料	129
外部記憶装置への保存	168
収集と送信	129, 135
調査資料グループ	131, 136
保存場所について	161, 166

て

定期接続	1, 199
スケジュール設定	44, 57, 70, 79, 107
テストメール完了通知メール	196

は

ハード管理 AP	6
----------------	---

ふ

ファームウェア	199
ファームウェア管理	115
自動ダウンロード設定	116
自動適用	115, 117, 118
受信ファームウェア一覧	116, 120
手動ダウンロード	117
手動適用	115, 117, 119
適用失敗時の処置	121
適用スケジュール	116, 118, 120
適用フロッピー作成	120
適用方法	118
フロッピーディスク適用	115, 119
ファームウェア受信	1
ファームウェア適用	1
スケジュール設定	45, 59, 71, 80

ぼ

保守作業開始	125, 127
保守作業終了	126
保守状態設定	125, 127

め

メンテナンス区画	7, 199
変換	9

ゆ

ユーザ登録完了通知メール	195
ユーザ登録情報	
更新	104
入力	36, 49, 63, 82

よ

予防保守	199
------------	-----

り

リモートサポートサービス	1
異常発生時の対処	147
概念図	2
環境設定	106
サービス一覧	1

サービス運用	101
障害発生時の運用	101
通常運用	101
保守作業時の運用	101
リモート操作	199

れ

レジストレーション

FPD 参照	37, 40, 50, 64, 83
FPD 保存	38, 40, 52, 66, 85
P-P 接続	61
インターネット接続	47
インターネット接続【メールのみ】	34
管理サーバ接続	82

PRIMERGY/GRANPOWER5000シリーズ

REMCSエージェント 運用ガイド

B7FH-0701-01-00

発行日 2002年 5月

発行責任 富士通株式会社

Printed in Japan

- 本書の内容は、改善のため事前連絡なしに変更することがあります。
- 本書に記載されたデータの使用に起因する第三者の特許権、およびその他の権利の侵害については、当社はその責を負いません。
- 無断転載を禁じます。