本書の構成

本書をお読みになる前に

本書で使用している表記について説明しています。

第 1 章　概要とシステム要件

この章では、REMCS エージェントの機能概要、センタへの接続形態について説明しています。また、REMCS エージェントを使用するためのシステム要件についても説明しています。

第 2 章　サービス開始前の準備

この章では、SNMP サービス、REMCS エージェントのインストール方法を説明しています。これらのソフトウェアをインストールすることで、REMCS のサポートサービスを開始できるようになります。

第 3 章　サービスの開始

この章では、サービスを開始する手順について説明しています。センタへの接続形態別にサービスの開始手順が異なります。

第 4 章　障害発生時の対応

この章では、障害発生時の対処方法について説明します。
装置に異常が発生したり、ネットワーク環境でトラブルが発生したりした場合は、内容に応じて保守作業を行います。

第 5 章　REMCS エージェントの トラブルシューティング

この章では、REMCS エージェントに関するトラブルとその対処方法、環境チェックツールの使い方について説明しています。

付録

この章では、旧サーバ機種をお使いの場合のサポート情報について説明しています。

本書をお読みになる前に

■ 本文中の記号

本文中に記載されている記号には、次のような意味があります。

重要	お使いになる際の注意点や、してはいけないことを記述しています。必ずお読みください。
POINT	ハードウェアやソフトウェアを正しく動作させるために必要なことが書いてあります。必ずお読みください。
→	参照ページや参照マニュアルを示しています。

■ キーの表記と操作方法

本文中のキーの表記は、キーボードに書かれているすべての文字を記述するのではなく、説明に必要な文字を次のように記述しています。

例：【Ctrl】キー、【Enter】キー、【→】キーなど

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

例：【Ctrl】＋【F3】キー、【Shift】＋【↑】キーなど

■ コマンド入力（キー入力）

本文中では、コマンド入力を以下のように表記しています。

```
diskcopy  a:  a:
          ↑   ↑
```

- ↑の箇所のように文字間隔を空けて表記している部分は、【Space】キーを 1 回押してください。
- 上記のようなコマンド入力について、英小文字で表記していますが、英大文字で入力してもかまいません。
- ご使用の環境によって、「¥」が「\」と表示される場合があります。
- CD-ROM ドライブのドライブ名を、［CD-ROM ドライブ］で表記しています。入力の際は、お使いの環境に合わせて、ドライブ名を入力してください。
  ［CD-ROM ドライブ］:¥setup.exe

■ 画面例およびイラストについて

表記されている画面およびイラストは一例です。実際に表示される画面やイラスト、およびファイル名などが異なることがあります。また、このマニュアルに表記されているイラストは説明の都合上、本来接続されているケーブル類を省略していることがあります。

■ 連続する操作の表記

本文中の操作手順において、連続する操作手順を、「→」でつないで表記しています。

例：　「スタート」ボタンをクリックし、「プログラム」をポイントし、「アクセサリ」をクリックする操作
↓
「スタート」ボタン→「プログラム」→「アクセサリ」の順にクリックします。

■ 製品の呼び方

本文中の製品名称を、次のように略して表記します。

表：製品名称の略称

製品名称	本文中の表記
リモートサービスボード（PG-RSB101）	RSB（PG-RSB101）
リモートサービスボード（PG-RSB102 ／ PG-RSB103 ／ PG-RSB103L ／ PG-RSB104）	RSB（PG-RSB102 ／ PG-RSB103(L) ／ PG-RSB104）
RSB（PG-RSB101）、RSB（PG-RSB102 ／ PG-RSB103(L) ／ PG-RSB104）を示す場合	リモートサービスボード、または RSB
サーバマネージメントアシストボード	SMB
PRIMERGY BX300、PRIMERGY BX600、PRIMERGY BX660、PRIMERGY BX620 S2	ブレードサーバ
PRIMERGY TX200FT、PRIMERGY TX150FT S2、PRIMERGY TX200FT S2	FT モデル
Microsoft® Windows Server™ 2003, Standard Edition Microsoft® Windows Server™ 2003, Standard x64 Edition Microsoft® Windows Server™ 2003, Enterprise Edition Microsoft® Windows Server™ 2003, Enterprise x64 Edition Microsoft® Windows Server™ 2003, Datacenter Edition Microsoft® Windows Server™ 2003, Enterprise Edition for Itanium-Based Systems	Windows 2003
Microsoft® Windows® 2000 Server Microsoft® Windows® 2000 Advanced Server Microsoft® Windows® 2000 Datacenter Server	Windows 2000
Microsoft® Windows NT® Server Network Operating System Version4.0 Microsoft® Windows NT® Server, Enterprise Edition 4.0	Windows NT
Microsoft® Windows Server™ 2003 Service Pack Microsoft® Windows® 2000 Service Pack Microsoft® Windows NT® Service Pack	Service Pack
Intel® LANDisk® Server Manager	LDSM

● Endurance ソフトウェアの表記（Windows 2000 Server の場合）

Windows 2000 Server タイプでは、本書における Endurance ソフトウェアの表記「FTvirtual Server」が、実際の表記と若干異なります。

■ Linux をお使いの方へ

Linux 版 REMCS エージェントの運用ガイドは 、PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD または REMCS エージェント CD-ROM の以下に html 形式で格納されています。Web ブラウザにて参照してください。

［CD-ROM ドライブ］：Remcs¥Linux¥doc¥usrguide

■ 商標

VGA、PS/2 は、米国 IBM の米国での登録商標です。
Microsoft、Windows、MS、MS-DOS、Windows Server は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における登録商標または商標です。
インテル、Intel、Pentium は、アメリカ合衆国およびその他の国における Intel Corporation またはその子会社の商標または登録商標です。
Linux は、Linus Torvalds 氏の米国およびその他の国における登録商標あるいは商標です。
Red Hat および Red Hat をベースとしたすべての商標とロゴは、米国およびその他の国における Red Hat, Inc. の商標または登録商標です。
Endurance、Marathon Assured Availability、SpliteSite、Marathon FTvirtual Server および Marathon ロゴは、Marathon Technologies Corporation の米国およびその他の国における登録商標です。
その他の各製品名は、各社の商標、または登録商標です。
その他の各製品は、各社の著作物です。

All Rights Reserved, Copyright© FUJITSU LIMITED 2005

画面の使用に際して米国 Microsoft Corporation の許諾を得ています。

目　次

第 1 章　概要とシステム要件

1.1 REMCSエージェントの機能 10
1.1.1 特長 10
1.1.2 機能 11
1.2 REMCSセンタとの接続形態 12
1.2.1 インターネット接続 12
1.2.2 インターネット接続（メール） 12
1.2.3 P-P 接続（ISDN） 13
1.2.4 P-P 接続（ISDN: メール） 13
1.2.5 P-P 接続（VPN） 13
1.2.6 P-P 接続（VPN: メール） 14
1.3 必要なシステム 15
1.3.1 動作環境 15
1.4 留意事項. 17
1.4.1 ブレードサーバをご使用の場合 17
1.4.2 メンテナンス区画にドライブ名が割り当てられた場合 17
1.4.3 システムディスクをコピーして他のサーバシステムを構築する場合 19
1.4.4 OS を再インストールする場合 21
1.4.5 エラー通知について 21
1.4.6 リモート操作による運用について 22
1.4.7 ポート番号を使用するプロセスの種類 23
1.4.8 Windows 2003 Service Pack 1 使用時の留意事項 24

第 2 章　サービス開始前の準備

2.1 サービス開始までの流れ 28
2.1.1 一般サーバの場合 28
2.1.2 ブレードサーバの場合 29
2.1.3 FT モデルの場合 30
2.2 SNMPサービスのインストール 31
2.2.1 Windows 2003 の場合 31
2.2.2 Windows 2000 の場合 32
2.2.3 Windows NT の場合 33
2.3 REMCSエージェントのインストール 35
2.3.1 REMCS エージェントのインストール 35

第 3 章　サービスの開始

3.1 インターネット接続の場合 40
3.1.1 レジストレーション 40
3.1.2 環境設定 46
3.2 インターネット接続（メール）／ P-P 接続（ISDN：メール）／ P-P 接続（VPN：メール）の場合 51
3.2.1 レジストレーション 51
3.2.2 環境設定 57
3.3 P-P 接続（ISDN）の場合 62
3.3.1 レジストレーション 62
3.3.2 環境設定 67
3.4 P-P 接続（VPN）の場合 71
3.4.1 レジストレーション 71
3.4.2 環境設定 76
3.5 RSB（PG-RSB102 ／ PG-RSB103(L) ／ PG-RSB104）の設定 80
3.5.1 ネットワーク設定 81
3.5.2 アラート通報設定 82
3.6 サーバダウン監視の設定 86
3.6.1 一般サーバの場合 86
3.6.2 ブレードサーバの場合 87
3.7 POST 監視／ OS ブート監視の設定 88
3.7.1 一般サーバの場合 88
3.7.2 ブレードサーバの場合 88
3.8 サービス開始後の設定変更 89
3.8.1 レジストレーションの変更 89
3.8.2 環境設定の変更 89
3.9 オンラインアップデート 92
3.9.1 ファームウェアのアップデート 92
3.9.2 REMCS エージェントのアップデート 95
3.10 REMCSセンタとの接続停止／再開 96
3.10.1 REMCS センタとの接続を停止する 96
3.10.2 REMCS センタとの接続を再開する 96
3.11 構成情報送信 97

第 4 章　障害発生時の対応

4.1 障害発生について 100
4.1.1 通知される主な障害 100
4.1.2 サーバに表示されるメッセージ 101
4.2 保守作業の開始／終了 102
4.2.1 保守作業開始の通知 102
4.2.2 保守作業終了の通知 102

4.3 ソフトウェア調査資料の収集 103
4.3.1 製品名一覧から資料を収集する 104
4.3.2 ファイル名を指定して資料を収集する 106
4.3.3 調査資料の保存場所 107
4.3.4 FTvirtual Server 上で収集したソフトウェア調査資料を送信する 109
4.3.5 Endurance のソフトウェア調査資料を収集する 110
4.4 調査資料の管理 111
4.5 SIRMSの環境設定 114

第 5 章　REMCS エージェントのトラブルシューティング

5.1 インストール時のトラブル 118
5.1.1 トラブルと対処方法 118
5.1.2 メッセージと対処方法 118
5.1.3 スクリプト実行時間の設定について 120
5.2 サービス開始時のトラブル 121
5.2.1 トラブルと対処方法 121
5.2.2 メッセージと対処方法 122
5.3 運用操作メニューのトラブル 128
5.3.1 運用操作メニュー全般に関するトラブルと対処方法 128
5.3.2 メッセージと対処方法 130
5.4 その他のトラブル 137
5.4.1 アンインストール時のトラブル 137
5.5 REMCSエージェント環境チェックツール 139
5.5.1 REMCS エージェント環境チェックツールとは 139
5.5.2 チェックツールの起動 139
5.5.3 使用方法－ SMTP チェック 141
5.5.4 使用方法－ HTTP チェック 143
5.5.5 資料収集 144
5.5.6 注意事項 146
5.6 REMCSエージェントのバージョン確認 147
5.7 REMCSエージェントのアンインストール 148

付　録

A REMCSエージェントの上書きインストール 152
A.1 一般サーバ、ブレードサーバの場合 152
A.2 FT モデルでの REMCS エージェント再インストール 153
B ソフトウェア調査資料の収集と送信（SIRMS バージョン 1 の場合）. 154
B.1 製品名一覧から資料を収集する 155
B.2 ファイル名を指定して資料を収集する 156
B.3 調査資料の保存場所 157
B.4 ソフトウェア調査資料を外部記憶装置へ保存する 158
B.5 調査資料の管理 160

C SMBに関する操作 163
C.1 H200 ／ N400 をお使いの場合（メンテナンス区画の変換）. 163
C.2 SMB ドライバの起動 163
C.3 サービス開始時の設定 165
D Servervisor ／ LDSM のインストール、アンインストール 172
D.1 インストール V6.0 L10/20A/30A/40/40A/40B/41/45/50/55 の場合 172
D.2 インストール V6.0 L10A/20/30 の場合 175
D.3 アンインストール V6.0 L10/20A/30A/40/40A/40B/41/45/50/55 の場合 177
D.4 アンインストール V6.0 L10A/20/30 の場合 178
E CE設定 180

第 1 章

概要とシステム要件

この章では、REMCS エージェントの機能概要、および REMCS エージェントを使用するためのシステム要件について説明しています。

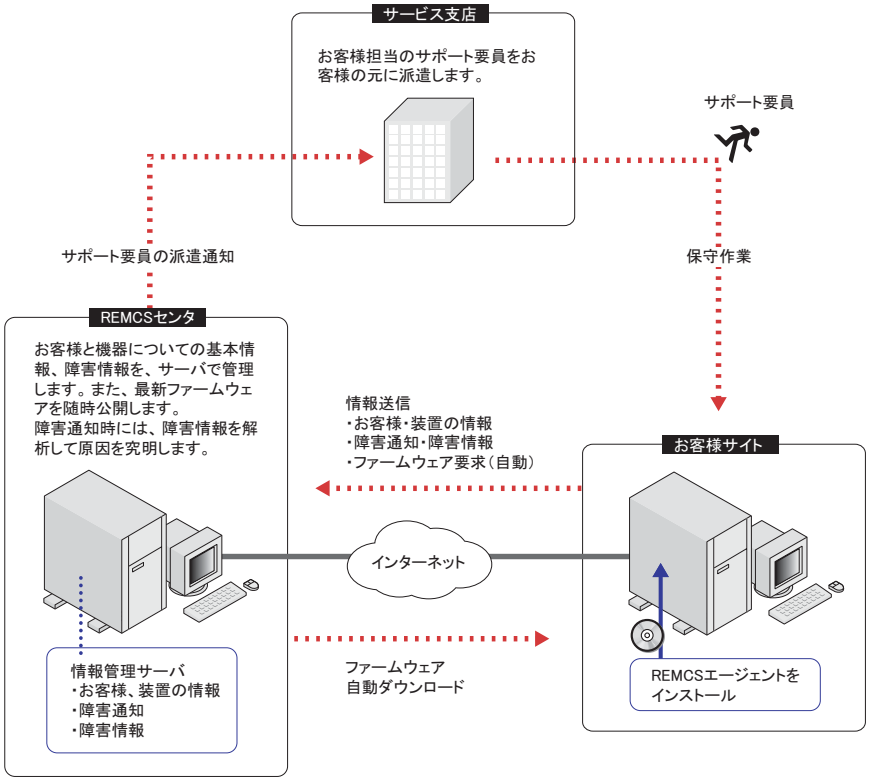
1.1 REMCS エージェントの機能 10
1.2 REMCS センタとの接続形態 12
1.3 必要なシステム 15
1.4 留意事項 18

1.1　REMCS エージェントの機能

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。
ここでは、REMCS エージェントの特長と機能について説明します。

1.1.1　特長

弊社は、お客様のサーバで発生した障害などに迅速に対応するために、REMCS（リモート顧客サポートシステム）を提供しています。このシステムは、お客様のサーバと弊社 REMCS センタをインターネット経由で接続し、情報の収集や最新版プログラムへのアップデートなどを行います。
REMCS エージェントは、REMCS を利用するためのソフトウェアです。お客様のサーバにインストールすることで、サーバの情報収集や REMCS センタへの情報送信などを行います。



■ REMCS および REMCS エージェントを利用するメリット

- **迅速、的確なサポート**
  REMCS エージェントは、お客様のサーバの最新情報を定期的に REMCS センタに送信します。そのため、電話や Fax によるサポートと比べ、迅速で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、原因究明に必要な情報が REMCS センタに送信されるため、サポート要員に詳細な説明をすることなく、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、適用**
  REMCS エージェントは、サーバの最新ファームウェアや REMCS エージェント自身の修正プログラムを、REMCS センタからダウンロードします。
  ファームウェアの適用は、お客様がサーバの電源を入れ直した際に自動的に行われます。これにより、サーバを常に最新の状態に保つことができます。

1.1.2　機能

REMCS エージェントの機能は、次のとおりです。

表：REMCS エージェントの機能

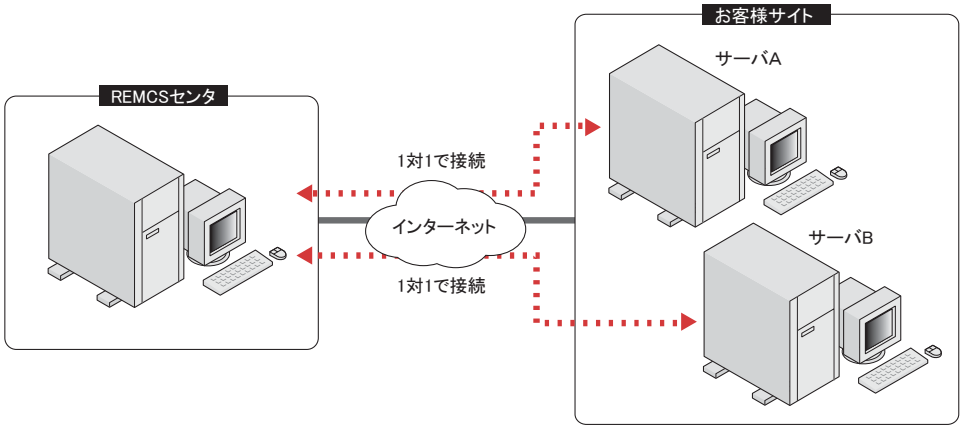
機能名	説明
ファームウェア受信	手動、または自動（定期接続）で、REMCS センタに登録されている最新ファームウェアを受信します。
ファームウェア適用	受信したファームウェアをサーバに適用します。システム環境により、以下のいずれかの適用方法が自動的に選択されます。 **・メンテナンス区画適用** 電源を入れたあとで、システムディスク上のメンテナンス区画から起動してファームウェアを適用します。RSB（PG-RSB101）とメンテナンス区画があるときに選択されます。 なお、メンテナンス区画の詳細は、『ソフトウェアガイド』を参照してください。 **・フロッピーディスク適用** REMCS エージェントの「運用操作」メニューで「ファームウェア適用フロッピーディスク」を作成し、作成したディスクから起動してファームウェアを適用します。RSB（PG-RSB101）、メンテナンス区画がないときに選択されます。
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、最新の構成情報を REMCS センタに送信します。
障害通知	サーバに異常が発生した場合に、REMCS センタに異常を通知するとともに、ログやメモリダンプ情報などの障害情報を REMCS センタに送信します。
定期接続	あらかじめ設定した時刻に自動的に REMCS センタに接続し、ファームウェアの受信、構成情報の送信を行います。

1.2 REMCS センタとの接続形態

REMCS センタへの接続形態は、お客様のネットワーク構成やサーバ構成により異なります。接続形態の選択は、「第 3 章 サービスの開始」（→ P.39）で行います。あらかじめ、どの接続形態で利用するかを決めておきます。

1.2.1 インターネット接続

REMCS センタとインターネットを経由して 1 対 1 で接続する、標準の接続形態です。通信には SMTP と HTTP を使用します。

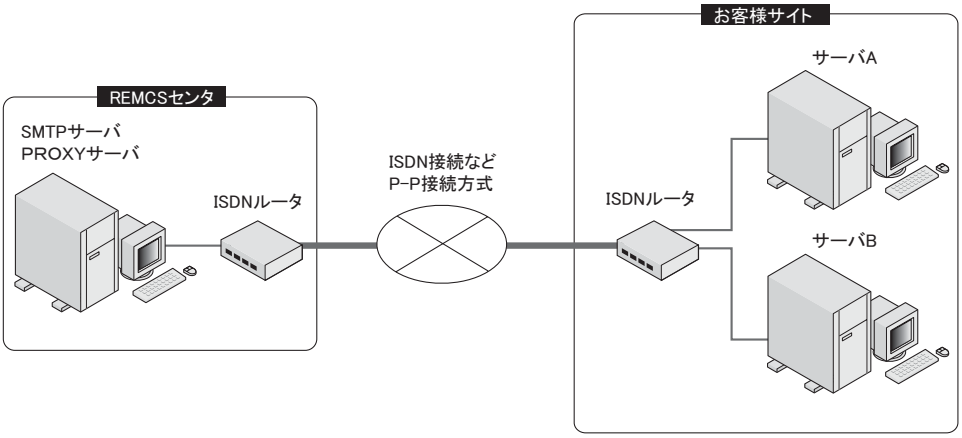


1.2.2 インターネット接続（メール）

「1.2.1 インターネット接続」（→ P.12）同様、REMCS センタと 1 対 1 で接続しますが、通信には SMTP のみ使用します。そのため、ファームウェア受信機能／エージェントの保守機能は使用できません。

1.2.3　P-P 接続（ISDN）

お客様のサーバと REMCS センタが、IDSN 回線などを用いたポイント・ツー・ポイント（P-P）方式で接続する接続形態です。

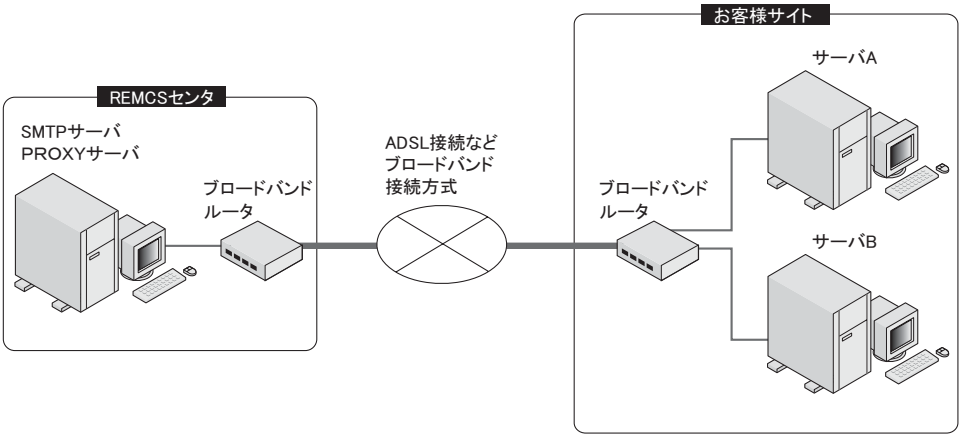


1.2.4　P-P 接続（ISDN: メール）

「1.2.3 P-P 接続（ISDN）」（→ P.13）同様、REMCS センタと 1 対 1 で接続しますが、通信には SMTP のみ使用します。そのため、ファームウェア受信機能／エージェントの保守機能は使用できません。

1.2.5　P-P 接続（VPN）

お客様のサーバと REMCS センタが、ADSL などのブロードバンドを用いたポイント・ツー・ポイント（P-P）方式で接続する接続形態です。



1.2.6 P-P 接続（VPN: メール）

「1.2.5 P-P 接続（VPN）」（→ P.13）同様、REMCS センタと 1 対 1 で接続しますが、通信には SMTP のみ使用します。そのため、ファームウェア受信機能／エージェントの保守機能は使用できません。

1.3　必要なシステム

REMCS エージェントを利用するために必要なシステム要件を説明します。

1.3.1　動作環境

REMCS エージェントは、以下の環境で利用できます。

表：REMCS エージェントの動作環境

項目	条件
サーバ本体	REMCS エージェントが添付されている PRIMERGY シリーズ
対応 OS	・Windows Server 2003, Standard Edition Windows Server 2003, Enterprise Edition Windows Server 2003, Datacenter Edition Windows Server 2003, Standard x64 Edition Windows Server 2003, Enterpris x64 Edition Windows Server 2003, Enterprise Edition for Itanium-Based Systems ・Windows 2000 Server（Service Pack 1 以上） Windows 2000 Advanced Server（Service Pack 1 以上） Windows 2000 Datacenter Server（Service Pack 1 以上） ・Windows NT Server 4.0（Service Pack 6a 以上） （Terminal Server Edition は対応していません）
ハードディスク空き容量	システムドライブに 70MB 以上 （ソフト調査資料収集用の作業領域として、別途 200MB の空き容量を推奨） ［注］ServerView、または Servervisor（LDSM）がインストールされていない場合は、別途インストールのための空き領域が必要です。必要な容量など、詳細は、ServerView の場合は『ServerView ユーザーズガイド』、Servervisor（LDSM）の場合は『ソフトウェアガイド』を参照してください。
ネットワーク	・ダイアルアップ接続または専用線接続など、インターネット接続環境 ・メールサーバ（お客様サイト内） ・ブレードサーバの場合、サーバブレード上にインストールされた REMCS エージェントは、マネージメントブレードと SNMP を使用した通信を行います。そのため、サーバブレードとマネージメントブレードが、お互いに SNMP で通信できるネットワークに接続されている必要があります。 ・FT モデルの場合、REMCS エージェントは、リモートサービスポートを使用して REMCS センタと通信を行います。そのため、リモートサービスポートが REMCS センタと通信できるネットワークに接続されている必要があります。

表：REMCS エージェントの動作環境

項目	条件
その他	・ ユーザアカウントとして、Administrator 権限が必要です。 ・ ServerView 使用時には、Microsoft Internet Explorer 5 以降がインストールされている必要があります。 ・ メンテナンス区画から起動してファームウェアを適用する場合は、RSB（PG-RSB101）が必要です。 ・ 異常を検知するためには、イベントログが書き込み可能な状態である必要があります。詳細は「1.4.5 エラー通知について」（→ P.22）を参照してください。 ・ ターミナルサービス、リモートデスクトップ等を利用したリモート操作による運用を行う場合は、「1.4.6 リモート操作による運用について」（→ P.23）を参照してください。

■ RSB について

RSB（リモートサービスボード）は、サーバ本体に搭載するオプションカードです。RSB を搭載すると、以下の機能を使用できます。

- 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（RSB（PG-RSB101）のみ）。
- サーバに以下の異常が発生したときに、REMCS センタに通知します。
  - ・ ServerView の起動監視による異常
  - ・ServerView、または RSB のウォッチドックタイマによる異常

  ServerView による各監視設定は、初期状態では無効になっています。有効にする方法については『ServerView ユーザーズガイド』を参照してください。

重要

- REMCS エージェントは、SMTP ／ HTTP を使用してセンタと通信します。インターネット接続（メールのみ）の場合は、SMTP を使用して通信します。ファイアウォールなどでプロトコル制限を実施している場合、センタとの通信に失敗する場合があります。その場合は制限の設定について再度検討してください。
- Windows 2003 に Service Pack を適用している場合で、Windows Firewall 機能をご利用の場合、デフォルトの設定で使用できます。REMCS エージェントでの設定は必要ありません。
- RSB ／ SMB は、POP before SMTP および SMTP-AUTH 認証に対応していません。

1.4 留意事項

REMCS エージェントの使用に関して、以下の点に留意してください。

1.4.1 ブレードサーバをご使用の場合

リモート通報サービスを運用しているサーバブレードを移動させる場合、移動させた後に REMCS センタに再登録を行う必要があります。

● サーバブレードを同じ筐体の別のスロットに移した場合

再度サービスの開始作業を行ってください。サービス開始手順については、「第 3 章 サービスの開始」（→ P.39）を参照してください。

重要

- 再度サービスの開始作業を行う際、「お客様情報の入力」画面の「ご登録の種別」は「新規登録」を選択してください。

● サーバブレードを別の筐体に移した場合

REMCS を運用しているサーバブレードを別の筐体に移した場合、サーバブレードが保持している装置識別情報を新筐体のものに変更するため、以下の流れで再度サービスの開始作業を行ってください。

1 REMCS エージェントをアンインストールします。

→「5.7 REMCS エージェントのアンインストール」（P.148）

2 REMCS エージェントをインストールします。

→「2.3 REMCS エージェントのインストール」（P.35）

3 サービスを開始します。

→「第 3 章 サービスの開始」（P.39）

1.4.2 メンテナンス区画にドライブ名が割り当てられた場合

メンテナンス区画にドライブ名が割り当てられた場合は、エクスプローラなどで区画内のファイルを削除、変更しないでください。また、以下の操作を行ってください。

1 PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）をセットします。

2 コマンドプロンプトを起動し、以下のコマンドを実行します。

1. ［CD-ROM ドライブ］：【Enter】キー
2. cd fwutools 【Enter】キー
3. fwutools -v -h ［メンテナンス区画ドライブ名］【Enter】キー

コマンド実行後も、メンテナンス区画にドライブ名が割り当てられている場合は、以下の操作後、再度コマンドを実行してください。
なお、サーバに添付されている CD により操作が異なります。あらかじめ、お手元に CD-ROM およびフォーマット済みのフロッピーディスクを 1 枚ご用意ください。

● ServerStart CD-ROM の場合

1 PRIMERGY ドキュメント & ツール CD、フォーマット済みの未使用のフロッピーディスクをセットします。

2 エクスプローラを起動し、PRIMERGY ドキュメント & ツール CD 内の "Chgpid" フォルダに格納されているすべてのファイルをフロッピーディスクにコピーします。

3 ServerStart CD-ROM 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。
作成方法については、『ソフトウェアガイド』を参照してください。

4 ハードウェア構成用ツール起動ディスクをセットし、サーバを起動します。
メニューが表示されます。

5 「Basic(Japanease Environment)」を選択して【Enter】キーを押します。

6 手順 2 でコピーしたフロッピーディスクをセットし、以下のコマンドを実行します。

1. cd chgpid 【Enter】キー
2. chgpid /B:ON /F:A¥chgpid¥fdboot.bin 【Enter】キー
3. chgpid B:OFF 【Enter】キー

● ServerWizard CD-ROM の場合

1 REMCS CD-ROM、フォーマット済みの未使用のフロッピーディスクをセットします。

2 エクスプローラを起動し、REMCS CD-ROM の "Chgpid" フォルダに格納されているすべてのファイルをフロッピーディスクにコピーします。

3 ServerWizard CD-ROM をセットし、サーバを起動します。
「ServerWizard」画面が表示されます。

4 ［終了］を選択し、【Enter】キーを押します。

5 手順 2 でコピーしたフロッピーディスクをセットし、以下のコマンドを実行します。

1. B: 【Enter】キー
2. cd chgpid 【Enter】キー
3. chgpid /B:ON /F:A¥chgpid¥fdboot.bin 【Enter】キー
4. chgpid B:OFF 【Enter】キー

1.4.3 システムディスクをコピーして他のサーバシステムを構築する場合

リモート保守サービスをご利用の PRIMERGY サーバにおいて、システム構築済みのハードディスクをコピーし、同一のシステムを複数台作成して運用する場合は、以下の点にご注意ください。

■ 装置 ID について

PRIMERGY は、個々のサーバを識別するための装置 ID をハードウェア内で管理しています。REMCS エージェントは、リモート保守サービス開始（レジストレーション処理）時に、その装置 ID をハードディスクから読み込み、サポートセンターに送信します。
レジストレーション処理を行ったシステムのハードディスクには、装置 ID が保存されているため、そのハードディスクをシステム構築マスタとする場合、装置 ID も同時にコピーされます。このまま、このマスタを使用して他のサーバにコピーした場合、複数のサーバが同一の装置 ID をハードディスクに保有することになり、サポートセンターではすべてのサーバが同じサーバと認識してしまい、サービスを正常に運用することができません。

■ システム構築マスタに使用可能な REMCS エージェントのバージョン

システム構築マスタとするハードディスクに REMCS エージェントをインストールする場合は、最新版をご利用ください。
REMCS エージェント for Windows V3.1L17 以前のバージョンでは、インストールした時点で自動的に装置 ID が読み込まれてしまうため、マスタには使用しないでください。

■ システム構築マスタ作成時の注意

REMCS のサービス開始処理は、マスタコピーを行う前には実施しないでください。必ずコピー後にそれぞれのサーバでサービス開始処理を行ってください。
以下の処理を行うと、サービス開始処理が起動され、REMCS エージェントの設定に装置 ID が書き込まれます。ハードディスクのマスタコピーを作成する前には、次の操作は行わないでください。

- デスクトップのレジストレーションアイコンをクリックする。
- 「スタート」メニュー →「リモートサポートサービス」→「レジストレーション」または「運用操作」の順にクリックして起動する。

● システム構築済みハードディスクをマスタとしてコピーする場合の作業手順

システム構築済みハードディスクをマスタとしてコピーして複数のサーバを構築する場合は、以下の作業の流れで REMCS のインストール、およびサービス開始処理を行ってください。

1 マスタとなるサーバでシステムを構築

REMCS エージェントのインストールを行ってください。

2 構築したシステムのハードディスクをコピーツールなどでコピーし、複数のサーバを構築

3 マスタをコピーして構築したサーバそれぞれで、ホスト名などを設定

4 マスタをコピーして構築したサーバそれぞれで、REMCS エージェントのサービス開始処理を実行

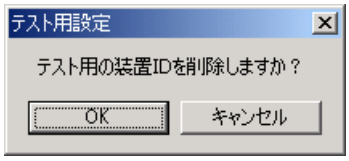
■ 装置 ID の削除方法

装置 ID を削除する場合は、以下の手順を行ってください。

1 システムドライブの "Program Files¥Fujitsu¥WASH_ME¥CollectData¥" フォルダ配下のファイルをすべて削除します。

2 システムドライブの "Program Files¥Fujitsu¥F5ep00Evan¥rm_Cancel.exe" を実行します。

以下のメッセージが表示されたら、［OK］をクリックします。



3 以下のレジストリキー配下のレジストリ値を削除してください。

32 ビット OS の場合

・レジストリキー :HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE¥Fujitsu
・レジストリ値 :SYSTEMID

64 ビット OS の場合

・レジストリキー :HKEY_LOCAL_MACHINE¥SOFTWARE¥Wow6432Node¥Fujitsu
・レジストリ値 :SYSTEMID

重要

- 誤って別のレジストリキーを削除しないように注意してください。
- レジストレーション時に装置 ID を手入力した場合、上記のレジストリ値は存在しません。

1.4.4 OS を再インストールする場合

REMCS を運用している装置において、お客様側で OS を再インストールしたときには、OS 再インストール後に再度 REMCS エージェントをインストールする必要があります。
REMCS エージェントの再インストール、または運用開始までに時間があく場合に、センタ側では装置が正しく運用されていないとして、お客様にお電話を差し上げる場合がございます。

1 REMCS センタとの接続を停止します。

停止方法については、「3.10.1 REMCS センタとの接続を停止する」（→ P.96）を参照してください。

2 OS、REMCS エージェントを再インストールします。

グループポリシー画面が起動します。

3 サービスの開始を行います。

「第 3 章 サービスの開始」（→ P.39）を参照して、センタへの接続形態に合わせてサービスを開始してください。

1.4.5 エラー通知について

REMCS エージェントによるエラーの通知は、イベントログを経由して行っています。イベントログが FULL で書き込みができない状態の場合、異常を検知することができません。
あらかじめイベントログに書き込みができる状態かどうかを確認してください。

POINT

- 書き込みができない状態になるのを防止するため、次の手順で、イベントログを上書き保存する設定にしておくことを推奨します。
  1. イベントビューアを起動します。
  2. システムログのプロパティを開きます。
  3. 「最大ログサイズ」を 16000KB（16MB）以上に設定します（サーバ用途の推奨値）。
  4. 「ログサイズが最大値に達したときの操作」を「必要に応じてイベントを上書きする」に設定します。
  5. アプリケーションログについても同様の設定を行います。

1.4.6　リモート操作による運用について

ターミナルサービス、リモートデスクトップを利用したリモート操作では、アプリケーションサーバモード（Windows 2003 の場合ターミナルサーバモード）、リモート管理モード（Windows 2003 の場合管理用リモートデスクトップ）における操作をサポートします。運用を行う場合は、以下の留意事項を必ずご確認の上操作してください。

● ターミナルサービスサーバのサポート OS

ターミナルサービスサーバの OS として、以下をサポートします。ターミナルサービスサーバとは、REMCS エージェントをインストールする対象装置です。

- Windows 2000 Server
- Windows 2000 Advanced Serverr
- Windows 2000 Datacenter Server
- Windows Server 2003、Standard Edition
- Windows Server 2003、Enterprise Edition
- 64 ビットバージョン Windows Server 2003、Enterprise Edition

● ターミナルサービスクライアントのサポート OS

リモート操作を行う端末の OS として、以下をサポートします。

- Windows 2000 Workstation
- Windows XP Professional
- Windows 2000 Server
- Windows 2000 Advanced Serverr
- Windows 2000 Datacenter Server
- Windows Server 2003、Standard Edition
- Windows Server 2003、Enterprise Edition
- 64 ビットバージョン Windows Server 2003、Enterprise Edition

● ネットワーク構成の注意点

ターミナルサービスをアプリケーションサーバモードで利用する場合は、ドメインコントローラとして構成しないでください。ターミナルサーバは、メンバサーバもしくはスタンドアロンサーバとして構成してください。

● REMCS エージェントインストール時の注意事項

必ずローカルでログオンしてインストールを行ってください。ターミナルサービスを使用してリモートでインストールすることはできません。また、インストールするときは、事前にターミナルサービスを利用しているクライアントに通知し、接続を中断してください。

● REMCS エージェント再インストールの要件

以下の場合は、REMCS エージェントを再インストールしてください。

- REMCS エージェントのインストール後、アプリケーションサーバモードとリモート管理モードを切り替えた場合

- REMCS エージェントのインストール後、ターミナルサービスの有効／無効を切り替えた場合
- REMCS エージェントのインストール後、ターミナルサービスコンポーネントをアンインストールした場合

● 未サポート事項について

- ローカルユーザー、リモートユーザーにかかわらず、複数ユーザーからの同時操作はサポートしていません
- リモート操作でのエージェント保守・ファームウェアの適用処理はサポートしていません。

1.4.7 ポート番号を使用するプロセスの種類

REMCS センタにイベントを送信する際に使用しているポートについて、お使いのウィルス対策用ソフトウェアにファイアーウォール機能がある場合は、イベント送信時にエラーが発生します。ポートごとに使用するプロセス名を設定することで回避できる場合は、以下の表を参照して設定してください。
REMCS エージェントのバージョン（版数）により異なります。

表：ポートを使用するプロセス名一覧

版数	ポート：25	ポート：110	ポート：80
V3.0L43 以前	f3crkxsv.exe	—	—
V3.0L50	F5EP00RMService.exe f5epwizard.exe F5epgui.exe F5epHWM_ap.exe F3gwsrii.exe	—	—
V3.0L51 ～ V3.1L16A	F5EP00RMService.exe f5epwizard.exe F5epgui.exe F5epHWM_ap.exe F3gwsrii.exe		F5EP00RMService.exe f5epwizard.exe F5epgui.exe F5epHWM_ap.exe
V3.1L17	F5EP00RMService.exe f5epwizard.exe F5epgui.exe F5epHWM_ap.exe StructSend.exe F3gwsrii.exe		F5EP00RMService.exe f5epwizard.exe F5epgui.exe F5epHWM_ap.exe
V3.1L18 以降	F5EP00RMService.exe f5epwizard.exe F5epgui.exe F5epHWM_ap.exe StructSend.exe rm_PON.exe rm_POFF.exe F3gwsrii.exe msgsend.exe		F5EP00RMService.exe f5epwizard.exe F5epgui.exe F5epHWM_ap.exe

● プロセス名の意味

それぞれのプロセス名の意味は、以下のとおりです。

表：プロセス名の意味

プロセス名	意味
f3crkxsv.exe	E-Mail 通信でのイベント送信時に使用
F5EP00RMService.exe	定期接続イベント送信時に使用
f5epwizard.exe	GUI にてレジストレーション、接続確認イベント送信時に使用
F5epgui.exe	定期接続変更時に、定期接続イベント送信、構成情報送信、保守開始・終了、センタ接続停止・再開
F5epHWM_ap.exe	ハード異常通報送信時に使用
StructSend.exe	ハード構成情報送信時に使用
rm_PON.exe	パワーオンイベント送信時に使用
rm_POFF.exe	パワーオフイベント送信時に使用
F3gwsrii.exe	調査資料送信時に使用
msgsend.exe	ソフト異常通報送信時に使用

1.4.8　Windows 2003 Service Pack 1 使用時の留意事項

環境変数の PATH 長が 1023 文字を超える場合、REMCS エージェントにて以下のメッセージが表示される場合があります。

表：表示されるメッセージ

メッセージ	内容と意味
REMCS の環境変数を追加することができません。[NG]	環境変数の PATH 長が 1023 文字を超えて設定されている環境では、REMCS エージェントの導入チェック画面にて本メッセージが表示され、REMCS エージェントをインストールできません。

以下の対処を行ってください。

■ 対処方法

REMCS エージェントが必要とするパス長を含めて、環境変数の PATH 長が 1023 文字以下になるように、不要なパス情報を削除してください。

● 環境変数の PATH 長の確認方法

1 「スタート」ボタン →「ファイル名を指定して実行」の順にクリックします。

2 「名前」に「cmd」と入力して、［OK］をクリックします。

3 以下のコマンドを入力し、【Enter】キーを押します。

PATH

4 コマンドライン画面に表示される文字数を数えます。

● 不要なパス情報の削除方法

1 コントロールパネルを起動し、［システム］をダブルクリックします。

2 「詳細設定」タブをクリックし、［環境変数］をクリックします。

環境変数画面が表示されます。

3 システム環境変数のリストにある、Path を選択して、［編集］をクリックします。

システム変数の編集画面が表示されます。

4 変数値欄の不要なパス情報を削除し、［OK］をクリックします。

5 環境変数画面の［OK］をクリックします。

6 システムのプロパティ画面の［OK］をクリックします。

POINT

- REMCS エージェントをインストールするとき、環境変数の PATH に、REMCS エージェントが必要とするパスを追加するための空き領域が必要です。
  REMCS エージェントが必要とするパス長は、185 文字（以下のパスの合計文字数）です。
  REMCS エージェントが必要とするパス（システムドライブが C のとき）と文字数は以下のとおりです。
  ・C:¥Program Files¥Common Files¥Fujitsu; : 38 文字
  ・C:¥Program Files¥SS-Agent¥MpWalker.RM¥Bin; : 42 文字
  ・C:¥Program Files¥Fujitsu¥F5ep00Evan; : 36 文字
  ・C:¥Program Files¥Fujitsu¥RMSLIB; : 32 文字
  ・C:¥Program Files¥Fujitsu¥Sirms; : 31 文字

第 2 章

サービス開始前の準備

この章では、SNMP サービス、REMCS エージェントのインストール方法を説明しています。

2.1 サービス開始までの流れ 28
2.2 SNMP サービスのインストール 31
2.3 REMCS エージェントのインストール 35

2.1　サービス開始までの流れ

各種ソフトウェアをインストールし、サポートサービスを開始するまでの流れについて説明します。

■ 用意するもの

インストール前に、以下のものを用意してください。

- PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）
- ご使用の OS（Windows NT ／ Windows 2000 ／ Windows 2003）の CD-ROM
- Service Pack の CD-ROM

2.1.1　一般サーバの場合

インストールは、次の手順で行います。

1 SNMP サービスをインストールします。

インストール方法については、「2.2 SNMP サービスのインストール」（→ P.31）を参照してください。

2 REMCS エージェントをインストールします。

インストール方法については、「2.3.1 REMCS エージェントのインストール」（→ P.35）を参照してください。

3 I/O 監視ソフトウェアをインストールします。

REMCS エージェントのインストール時に、導入チェック画面の「I/O 監視ソフトウェア」の欄に「NG」で表示された項目について、I/O 監視ソフトウェアをインストールします。インストール方法、および設定方法については、I/O 監視ソフトウェアに添付されているマニュアルを参照してください。
サービス運用中に、新規に I/O 装置を搭載・接続した場合にも、必要な I/O 監視ソフトウェアのインストールと設定を行ってください。

4 サービスを開始します。

「第 3 章 サービスの開始」（→ P.39）を参照して、センタへの接続形態に合わせてサービスを開始してください。

POINT

- SMB を搭載している場合は、サービスを開始する前に、SMB ドライバを起動してください。詳しくは、「付録 C.2 SMB ドライバの起動」（→ P.163）を参照してください。

2.1.2 ブレードサーバの場合

搭載されているサーバブレードの中から、サーバブレード筐体のハードウェア構成情報や異常監視を行う代表サーバブレードを 1 枚決定してください。ここでは、代表サーバブレード以外のサーバブレードを一般サーバブレードと呼びます。
REMCS エージェントのインストールは、すべてのサーバブレードに対して行ってください。

- 一般サーバブレードの場合
  「2.1.1 一般サーバの場合」（→ P.28）の手順に従って、インストールを行ってください。
- 代表サーバブレードの場合
  以下の手順でインストールを行ってください。

1 SNMP サービスをインストールします。

インストール方法については、「2.2 SNMP サービスのインストール」（→ P.31）を参照してください。

2 ServerView コンソールをインストールします（BX300 の場合のみ）。

インストール方法については、『ServerView ユーザーズガイド』の「2 インストール」を参照してください。

3 マネージメントブレードの SNMP コミュニティ名を設定します。

マネージメントブレードの WebUI などを使用して、コミュニティ名に「public」を設定してください。「public」はすべて小文字で入力してください。詳しくは、ブレードサーバに添付の『ハードウェアガイド マネジメントブレード編』を参照してください。

4 マネージメントブレードの SNMP Trap 設定の宛先に、代表サーバブレードの IP アドレスを設定します。

マネージメントブレードの Web UI などを使用して設定してください。詳しくは、ブレードサーバに添付の『ハードウェアガイド マネジメントブレード編』を参照してください。

5 マネジメントブレードを ServerView の監視対象サーバに追加します。

監視対象サーバへの追加は、ServerView の管理コンソールを使って行います。追加方法については、『ServerView ユーザーズガイド』の「第 3 章 ServerView の使用方法」を参照してください。

6 REMCS エージェントをインストールします。

インストール方法については、「2.3.1 REMCS エージェントのインストール」（→ P.35）を参照してください。

7 システムを再起動します。

8 サービスを開始します。

すべてのサーバブレードに対して、サービス開始操作を行います。
「第 3 章 サービスの開始」（→ P.39）を参照して、センタへの接続形態に合わせてサービスを開始してください。

2.1.3 FT モデルの場合

REMCS エージェントは、FTvirtual Server と CoServer にプレインストールされています。REMCS エージェントをアップデートする必要はありません。2 台の CoServer 上で、以下の作業を実施してください。

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「REMCS 初期処理」の順にクリックします。

レジストレーション前の初期処理が始まります。
ハードウェアから装置識別情報を取得できなかった場合には、「装置識別情報の登録」画面が表示されますので、手順 2 を実施してください。
ハードウェアから装置識別情報を取得できた場合は、手順 3 に進んでください。

2 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、［OK］をクリックします。

レジストレーション初期処理完了のメッセージが表示されます。

重要

- チェックコード、製造番号は、サーバごとに値が異なります。必ず、該当するサーバに添付されている保証書をご覧になって、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。

3 1 ～ 2 の手順を、もう 1 台の CoServer でも実施します。

4 サービスを開始します。

2 台の CoServer 上で、サービス開始操作を行います。
「第 3 章 サービスの開始」（→ P.39）を参照して、センタへの接続形態に合わせてサービスを開始してください。

■ フィルタ定義ファイルについて

以下のアップデート操作を CoServer1 と CoServer2 の両方で行ってください。

1 未使用のフロッピーディスクを 1 枚用意します。

2 PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD （REMCS エージェント CD）の "¥Remcs¥Patch¥TX200FT" フォルダをフロッピーディスクにコピーします。

CoServer2 の CD-ROM ドライブを使用して作業してください。

3 フロッピーディスクから、各 CoServer に対して "rmssetup.exe" を実行します。

「フィルタをインストールしました。」というメッセージが表示されたら、インストールは完了です。再起動は必要ありません。

2.2 SNMP サービスのインストール

SNMP サービスをインストールする方法を説明します。

2.2.1 Windows 2003 の場合

1 「スタート」ボタン→「コントロールパネル」→「プログラムの追加と削除」の順にクリックします。

「プログラムの追加と削除」画面が表示されます。

2 ［Windows コンポーネントの追加と削除］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から「管理とモニタツール」を選択して、［詳細］をクリックします。

管理とモニタツールの一覧が表示されます。

4 次のいずれかの操作を行います。

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）」にチェックが付いている場合

SNMP サービスがすでにインストールされています。［キャンセル］をクリックして、プログラムの追加と削除を終了してください。これで 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）」にチェックが付いていない場合

SNMP サービスをインストールします。以降の操作を行います。

5 「簡易ネットワーク管理プロトコル （SNMP）」をチェックし、［OK］をクリックします。

6 以降、画面の指示に従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。

以上で SNMP サービスのインストールは完了です。

2.2.2 Windows 2000 の場合

1 Service Pack（1 以上）を適用します。

すでに適用済みの場合は、この操作を行う必要はありません。

POINT

- 適用されている Service Pack のバージョンを確認にするには
  1. デスクトップ上の［マイコンピュータ］アイコンをダブルクリックします。
  2. 「ヘルプ」メニュー→「バージョン情報」の順にクリックします。
  3. Service Pack のバージョンを確認します。
     例）Service Pack 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)」

2 「スタート」ボタン→「設定」→「コントロールパネル」の順にクリックします。

3 ［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。

「アプリケーションの追加と削除」画面が表示されます。

4 ［Windows コンポーネントの追加と削除］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。

5 コンポーネントの一覧表から「管理とモニタツール」を選択して、［詳細］をクリックします。

管理とモニターツールの一覧が表示されます。

6 次のいずれかの操作を行います。

<u>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）」にチェックが付いている場合</u>

SNMP サービスがすでにインストールされています。［キャンセル］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。これで SNMP サービスのインストールは終了です。以降の操作を行う必要はありません。

<u>「簡易ネットワーク管理プロトコル（SNMP）」にチェックが付いていない場合</u>

SNMP サービスをインストールします。以降の操作を行います。

7 「簡易ネットワーク管理プロトコル（SNMP）」をチェックし、［OK］をクリックします。

8 以降、画面の指示に従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。

9 SNMP サービスインストール後、Service Pack を再度適用します。

インストール前にすでに適用済みで、手順 1 の操作を行っていない場合は、事前に適用していた Service Pack と同じバージョンの Service Pack を再度適用してください。

以上で SNMP サービスのインストールは完了です。

2.2.3 Windows NT の場合

1 Service Pack（6a 以上）を適用します。

すでに適用済みの場合は、この操作を行う必要はありません。

POINT

- 適用されている Service Pack のバージョンを確認にするには
  1. デスクトップ上の［マイコンピュータ］アイコンをダブルクリックします。
  2. 「ヘルプ」メニュー→「バージョン情報」の順にクリックします。
  3. Service Pack のバージョンを確認します。
     例）Service Pack 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)」

2 「スタート」ボタン→「設定」→「コントロールパネル」の順にクリックします。

3 ［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」画面が表示されます。

4 ［サービス］タブをクリックします。

5 次のいずれかの操作を行います。

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

すでにインストールされています。［キャンセル］をクリックして、「ネットワーク設定」画面を閉じてください。これで SNMP サービスのインストールは終了です。以降の操作を行う必要はありません。

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

追加インストールします。以降の操作を行います。

6 ［追加］をクリックします。

7 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］をクリックします。

8 以降、画面の指示に従って SNMP サービスをインストールします。

9 SNMP サービスインストール後、Service Pack を再度適用します。

インストール前にすでに適用済みで、手順 1 の操作を行っていない場合は、事前に適用していた Service Pack と同じバージョンの Service Pack を再度適用してください。

以上で SNMP サービスのインストールは完了です。

重要

- Service Pack を再インストールしない場合、以下のエラーメッセージが表示されます。
  「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。」
  これは、SNMP サービスの一部のファイルが Service Pack 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ためです。
- Internet Explorer 高度暗号化パック、または Internet Explorer 5.5 がすでにインストールされている場合、標準の暗号化（56 ビット）バージョンの Service Pack を再インストールすることはできません。以下の手順にて対処してください。
  1. Service Pack の CD-ROM 内の ¥I386 フォルダを、ハードディスクにコピーします。
  2. コピーした I386¥Update フォルダ内の ”Update.inf” ファイルを右クリックし、「プロパティ」を選択します。
  3. 「属性」の「読み取り属性」のチェックを外します。
  4. テキスト エディタで、”Update.inf” ファイルを開きます。
  5. [CheckSecurity.System32.files] セクションで、Schannel.dll ファイルに対する参照の前にセミコロン（;）を挿入し、上書き保存します。
  6. "¥I386¥Update¥update.exe” ファイルを実行して、Service Pack をインストールします。

2.3　REMCS エージェントのインストール

REMCS エージェントをインストールする方法を説明します。
上書きインストール、アップデートインストール、FT モデルでの再インストールについては、「付録 A REMCS エージェントの上書きインストール」（→ P.152）を参照してください。

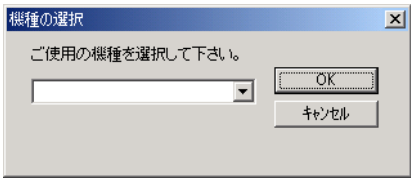
重要

- REMCS エージェントをインストールする前に、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いません」というメッセージが表示され、インストールが終了します。
- REMCS エージェントのインストール中は、SNMP サービスに依存するサービスは停止しておいてください。SNMP サービスに依存するサービスがある場合は、REMCS エージェントのインストール後に手動でサービスを起動するか、サーバを再起動してください。
- ServerView がインストールされていない場合、インストールの途中で ServerView CD-ROM（ドキュメント & ツール CD）が要求されます。
- RAID カードなどのデバイスは、一度搭載して起動すると、カードを取り外したあともドライバのみ動き続けることがあります。このような場合、監視対象デバイスが搭載されていると判断し、導入チェック画面に誤った結果が表示されることがあります。そのため、デバイスを外したあとは、必ずドライバを削除してください。

2.3.1　REMCS エージェントのインストール

1　PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）を CD-ROM ドライブにセットし、CD-ROM 内の "Remcs¥Setup.exe" を実行します。

機種の選択画面が表示されます。



2　モデル名称を選択して、［OK］をクリックします。

REMCS エージェントの導入チェック画面が表示されます。

3　［チェック開始］をクリックします。

REMCS エージェントの動作環境を満たしているかどうかのチェックが開始されます。
満たしている場合は、［REMCS インストーラを起動］が有効になります。

4 ［REMCS インストーラを起動］をクリックします。

RSB（PG-RSB101）と SMB の両方に対応している機種の場合は、RSB 搭載確認画面が表示されます。

5 RSB（PG-RSB101）を搭載している場合は「リモートサービスボード（RSB）」をチェックし、［次へ］をクリックします。

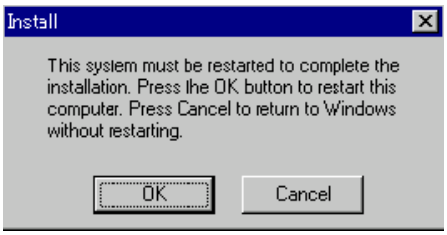
インストール開始確認メッセージが表示されます。

6 ［はい］をクリックします。

REMCS エージェントのインストールが開始されます。インストールの途中、ServerView CD-ROM をセットするようメッセージが表示された場合は、サーバに添付の「PRIMERGY ドキュメント & ツール CD」をセットして［OK］をクリックしてください。

インストール中に次の「Install」メッセージが表示された場合

1. ［Cancel］をクリックします。



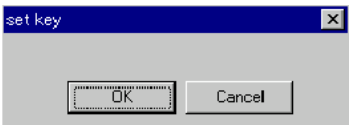
インストール中に次の「InstallShield」メッセージが表示された場合

1. ［再起動］をクリックします。

   自動的にサーバが再起動します。再起動後、自動的に CD-ROM の内容を読み込んでインストールを継続しますので、Administrator 権限を持つユーザーでログオンしてください。なお、インストールが完了するまで CD-ROM は取り出さないでください。

次の「Set key」メッセージが表示された場合

1. ［OK］をクリックします。



再度、「Install」メッセージが表示された場合

1. ［Cancel］をクリックします。

「Search for Service Partition」のメッセージが表示された場合

1. ［OK］をクリックします。

重要

- REMCS エージェントインストール中にインストールした ServerView 構成について
  - ・ご使用の機種が BX300 の場合、ServerView コンソールはインストールされません。監視機能である ServerView SNMPAgents のみがインストールされます。
  - ・BX300 以外の機種では、ServerView SNMPAgents、ServerView コンソール共にインストールされていない場合は、REMCS エージェントインストール時にインストールされます。インストール後の設定は必要はありません。初期設定のままでセンターへ障害が通知されます。
  - ・ServerView コンソールがインストールされると、ポップアップメッセージが表示されるようになります。設定を変更する場合は、『ServerView ユーザーズガイド』の「アラームサービス」を参照してください。
- ServerView コンソールで監視対象サーバの設定変更を行う際に、管理ユーザの設定が必要な場合があります。設定については、『ServerView ユーザーズガイド』の「サーバ監視のための設定」を参照してください。

7　再起動のメッセージが表示された場合は、サーバを再起動します。

重要

- REMCS エージェントインストール後に、保守用 CD-ROM 媒体（GP5-MAINTE）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。

第 3 章

サービスの開始

この章では、サービスを開始する手順について説明しています。センタへの接続形態別にサービスの開始手順が異なります。

3.1 インターネット接続の場合 40
3.2 インターネット接続（メール）／ P-P 接続（ISDN：メール）／ P-P 接続（VPN：メール）の場合 51
3.3 P-P 接続（ISDN）の場合 62
3.4 P-P 接続（VPN）の場合 71
3.5 RSB（PG-RSB102 ／ PG-RSB103(L) ／ PG-RSB104）の設定 80
3.6 サーバダウン監視の設定 86
3.7 POST 監視／ OS ブート監視の設定 88
3.8 サービス開始後の設定変更 89
3.9 オンラインアップデート 92
3.10 REMCS センタとの接続停止／再開 96
3.11 構成情報送信 97

3.1 インターネット接続の場合

インターネット接続時のサービス利用登録の手順について説明します。

POINT

- 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、チェックコード、製造番号が記載されているもの）
- 以下のネットワーク関連情報を確認してください。
  - ・お客様のメールサーバの FQDN または IP アドレス
  - ・サーバの IP アドレス
  - ・マネージメントブレードの IP アドレス（ブレードサーバの場合）
  - ・RSB（PG-RSB101）用の IP アドレス（RSB（PG-RSB101）搭載機のみ必要）
  - ・SMB 用の IP アドレス（SMB を取り付ける場合のみ必要）
  - ・送信元メールアドレス（社外発信資格が必要）
  - ・HTTPproxy サーバの FQDN または IP アドレス（HTTPproxy サーバのドメインを有する場合に必要）
  - ・HTTPproxy サーバのアカウント（HTTPproxy サーバのドメインを有する場合に必要）
- ブレードサーバの場合、サービス開始操作は、すべてのサーバブレードに対して行ってください。

3.1.1 レジストレーション

REMCS センタにお客様のサーバ情報を登録します。

1 ［レジストレーション］アイコンをダブルクリックします。

POINT

- デスクトップ上に［レジストレーション］アイコンが存在しない場合は、「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックし、「レジストレーション」をクリックしてください。

FT モデルの場合

以下の画面が表示されます。

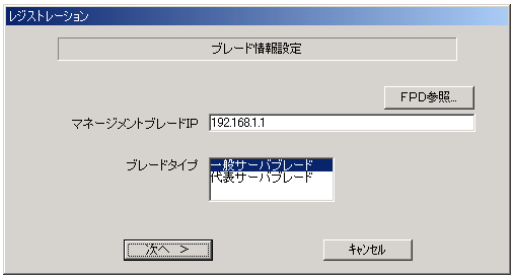
1. ［次へ］をクリックします。

POINT

- 相手 CoServer の IP アドレスは、通常は変更する必要はありません。C-Link 上のネットワーク設定を変更している場合のみ、変更内容に合わせて入力してください。

ブレードサーバの場合

以下の画面が表示されます。



1. マネジメントブレードの IP アドレスを入力します。
2. サービス開始を行うブレードタイプを選択します。

POINT

- ［FPD 参照］をクリックすると、入力したお客様情報や環境設定情報をフロッピーディスクから読み込みます。この場合、フロッピーディスクのラベルに記入の接続形態名を確認し、同じ接続形態のフロッピーディスクを使用してください。
- マネージメントブレードのIPアドレスは､そのサーバブレードが搭載されているシャーシのマネージメントブレードの IP アドレスを入力してください。

3. ［次へ］をクリックします。

構成情報の収集が始まります。
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」画面が表示されますので、手順 2 を実施してください。
ハードウェアから装置識別情報を取得できた場合は、手順 3 に進んでください。

2 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、［OK］をクリックします。

重要

- チェックコード、製造番号はサーバ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へご相談ください。

構成情報の収集終了後、「接続形態選択」画面が表示されます。

3 「インターネット接続」にチェックを付けて、［次へ］をクリックします。

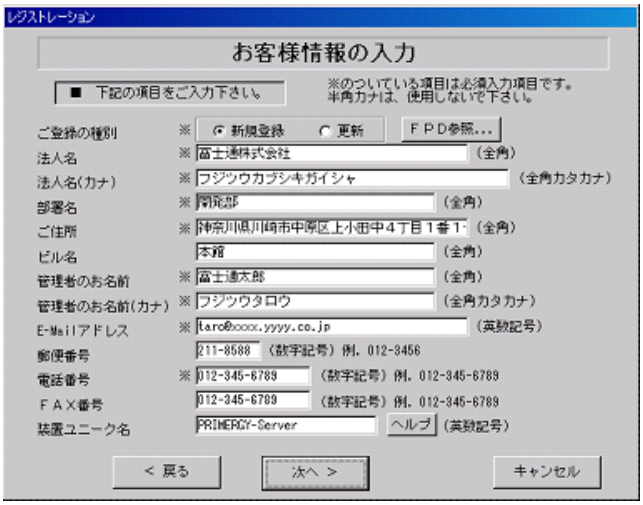
「レジストレーション」画面が表示されます。

4 ［次へ］をクリックします。

「お客様情報の入力」画面が表示されます。

5　お客様情報を入力します。

「ご登録の種別」は「新規登録」を選択してください。



表：お客様情報の入力項目

項目	説明
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：センタにすでに登録されているお客様の情報を更新します。 新規登録を行っていない場合は選択できません。
FPD 参照	お客様情報や環境設定情報をフロッピーディスクから読み込みます。 REMCS エージェントのバージョンによっては、お客様情報（.inf ファイル）の読み込みしかできない場合があります。 フロッピーディスクのラベルに記入の接続形態名を確認し、同じ接続形態のフロッピーディスクを使用してください。
法人名	法人名を入力します（全角 30 文字以内）。
法人名（カナ）	法人名のフリガナを入力します（全角カナ 40 文字以内）。
部署名	お客様の部署名を入力します（全角 20 文字以内）。
ご住所	お客様のご住所を入力します（全角 30 文字以内）。
ビル名	必要な場合はビル名を入力します（全角 20 文字以内）。
管理者のお名前	システム管理者のお名前を入力します（全角 20 文字以内）。
管理者のお名前（カナ）	システム管理者のお名前のフリガナを入力します（全角カナ 20 文字以内）。
E-Mail アドレス	システム管理者の E-mail アドレスを入力します。このアドレス宛に、登録通知、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 文字以内、特殊文字 (& など) は使用不可）。
郵便番号	郵便番号を入力します（数字記号 8 文字以内）。
電話番号	電話番号を入力します（数字記号 20 文字以内）。
FAX 番号	Fax 番号を入力します（数字記号 20 文字以内）。
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を入力します（英数記号 32 文字まで。- # のみ使用可。&” ’ < >/_ 空白文字は使用不可）。 ［ヘルプ］をクリックすると、詳細説明が表示されます。

POINT

- 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。

6 ［次へ］をクリックします。

「設置場所の入力」画面が表示されます。

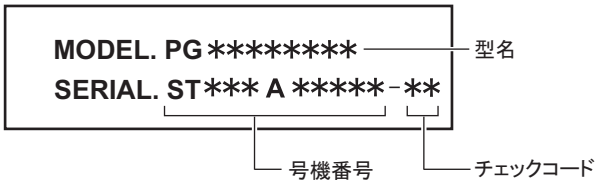
7 サーバの設置場所を入力し、［次へ］をクリックします。

「入力情報のご確認」画面が表示されます。

重要

- 装置 ID の項目に表示されている装置 ID の型名、号機番号、チェックコードが、サーバ本体に添付の『保証書』、または筐体に貼付のラベルと一致しているかどうかを、必ず確認してください。

［筐体貼付ラベルの表記］



装置 ID が一致しない場合は、いったんレジストレーションをキャンセルして終了し、「5.2.1 トラブルと対処方法」（→ P.121）を参照して対処を行った後、再度レジストレーションの処理を行ってください。

8 情報に誤りがないか確認し、［次へ］をクリックします。
誤りがある場合は［戻る］をクリックして、修正してください。

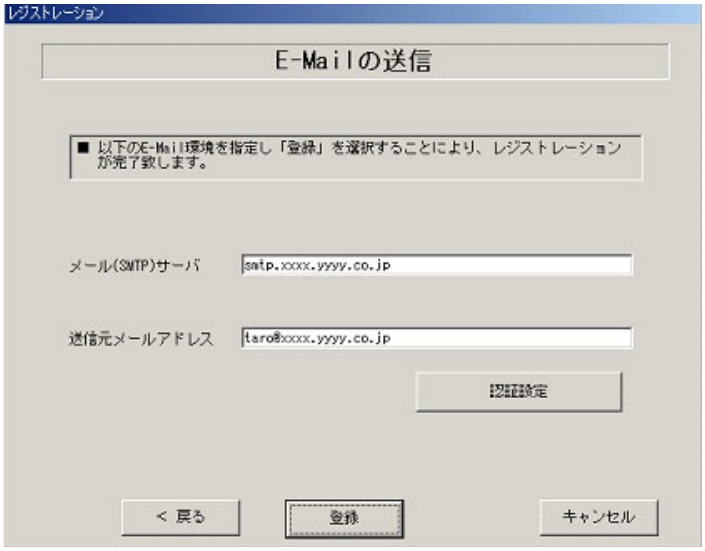
「E-Mail 送信環境の確認」画面が表示されます。

9 E-mail 送信が可能な環境かどうかを確認し、［次へ］をクリックします。

「E-Mail の送信」画面が表示されます。

10 E-mail の送信に必要な情報を入力します。

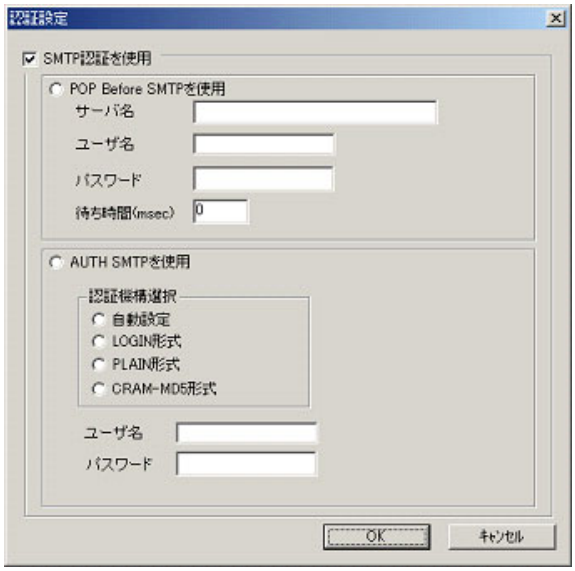
SMTP サーバの認証設定を使用する場合には、［認証設定］をクリックします。「SMTP 認証を使用」をチェックしたあと、「POP Before SMTP を使用」または「AUTH SMTP を使用」のどちらかを選択して、必要な情報を入力してください。



表：E-mail の送信入力項目

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で設定値（SMTP）をご確認ください。
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送信者アドレスになります。社外発信資格が必要です。

「認証設定」画面



表：認証設定入力項目

SMTP 認証方式	項目	説明
POP Before SMTP	サーバ名	POP Before SMTP の認証で使用する、POP サーバを入力してください。
	ユーザ名	POP サーバの認証ユーザ名を入力してください。
	パスワード	認証ユーザ名のパスワードを入力してください。
	待ち時間（msec）	待ち時間を指定します。通常、変更の必要はありません。0msec でうまくいかない場合に、待ち時間を調整してください。
AUTH SMTP	認証機構選択	「LOGIN 形式」、「PLAIN 形式」、「CRAM-MD5 形式」から選択できます。使用する SMTP サーバがサポートしている方式を確認の上、使用する認証方式を選択してください。通常は「自動設定」を選択してください。
	ユーザ名	SMTP サーバの認証ユーザ名を入力してください。
	パスワード	認証ユーザ名のパスワードを入力してください。

11 ［登録］をクリックします。

入力した情報が REMCS センタに自動送付されます。メールの転送が完了すると、E-mail 送信完了メッセージが表示されます。

POINT

- 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センタに送信されます。

重要

- 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。

以上でレジストレーションは完了です。次に、環境設定を行います。

3.1.2　環境設定

環境設定の手順について説明します。なお、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

● 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）を実施する場合

表：設定例 1

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

［注］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。

● 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）を実施する場合

表：設定例 2

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

● **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）を実施する場合**

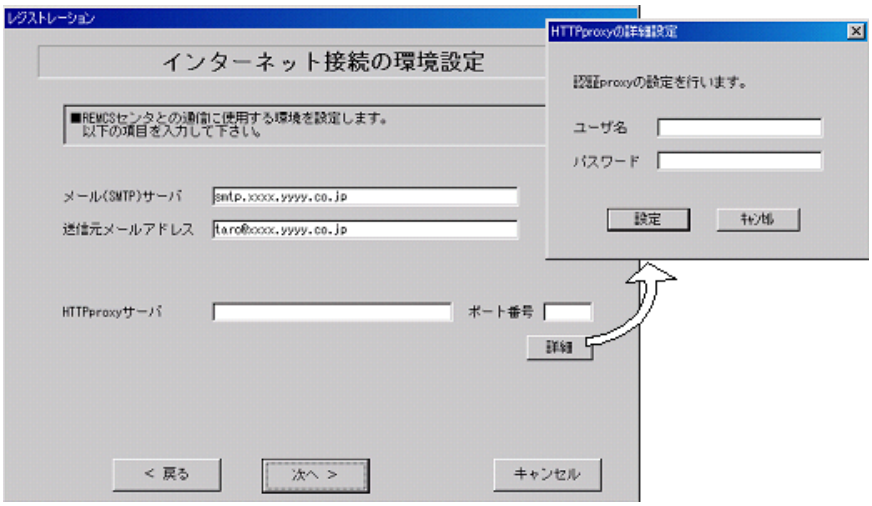
表：設定例 3

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

［注］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。

1　レジストレーション完了後、「REMCS 環境の設定」画面が表示されます。［次へ］をクリックします。

2　インターネット接続の環境設定を行います。



表：インターネット接続の環境設定

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）。必ず、入力してください。通常、お客様がご利用になっているメール送受信ソフトで設定値（SMTP）をご確認ください。
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）。必ず、入力してください。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送信者アドレスになります。 社外発信資格が必要です。
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）。
ユーザ名	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	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。

POINT

- HTTPproxy サーバ、ポート番号は、インターネット接続時に Proxy サーバを使用する必要がある場合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。

3 ［次へ］をクリックします。

RSB（PG-RSB101）が搭載されている場合、「RSB の環境設定」画面が表示されます。

4 項目を入力します。

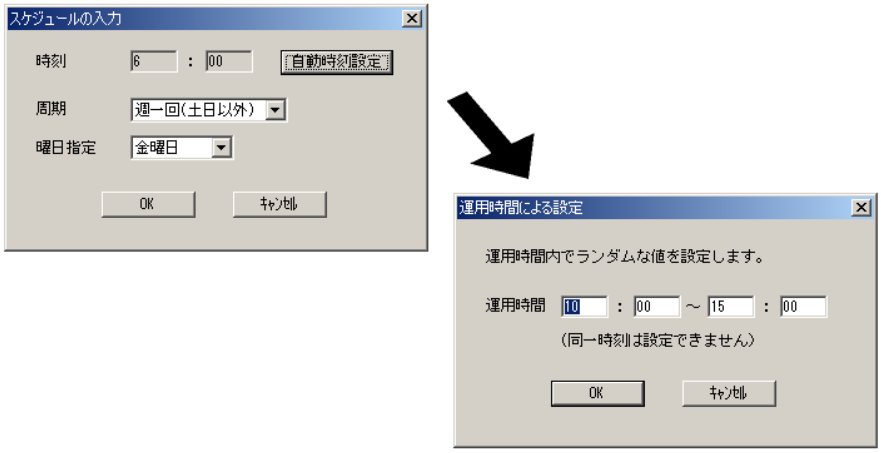
表：RSB（PG-RSB101）の環境設定項目

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：分）、初期値 1 分（推奨）

5 ［次へ］をクリックします。

「定期接続スケジュールの設定」画面が表示されます。

6　定期接続のスケジュール設定を行います。［入力］をクリックし、スケジュールを入力します。



表：定期接続のスケジュール設定入力項目

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。 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。 「日付／曜日を指定」で曜日を指定してください。 週一回（土日以外）：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。

7　［OK］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、現在の設定に正しく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］をクリックします。

8　ファーム修正適用のスケジュールを設定します。手動適用／自動適用のいずれかを指定できます。［変更］をクリックして、適用方法を設定します。

RSB（PG-RSB101）／ 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］をクリックして先にお進みください。

表：ファーム修正適用のスケジュール設定項目

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に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、電源を入れ直したときに適用処理を行います。

9　［次へ］をクリックします。

「接続確認」画面が表示されます。

10 接続確認を行います。［接続確認］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）E-mail アドレス宛に、接続確認完了を通知するメールが届きます。
RSB（PG-RSB101）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］をクリックしてテストメールを送信してください。

POINT

- ［FPD 保存］をクリックすると、入力したお客様情報や環境設定情報をフロッピーディスクに保存できます。保存した情報は、情報を再度設定する際や、他のサーバのレジストレーション設定時に利用できます。REMCS エージェントのバージョンによっては、お客様情報しか保存できない場合があります。
  接続形態ごとに環境設定ファイルが異なります。保存したフロッピーディスクのラベルに接続形態名を記入しておいてください。
- トラブル発生時は、「5.5 REMCS エージェント環境チェックツール」（→ P.139）を参照して対処してください。
- デスクトップ上のレジストレーションアイコンは、サービス開始処理完了後（接続確認まで完了）に、自動的に消去されます。
- 実施者（弊社作業員）の E-mail アドレス宛にも、接続確認完了を通知するメールが届くように設定することができます。設定手順については、「付録 E CE 設定」（→ P.180）を参照してください。

以上でサービス開始作業は完了です。

POINT

- SMB を搭載している場合は、引き続き SMB の設定を行います。SMB の設定については、「付録 C.3 サービス開始時の設定」（→ P.165）を参照してください。

3.2 インターネット接続（メール）／ P-P 接続（ISDN：メール）／ P-P 接続（VPN：メール）の場合

インターネット接続（メール）／ P-P 接続（ISDN：メール）／ P-P 接続（VPN：メール）時のサービス利用登録の手順について説明します。

POINT

- 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、チェックコード、製造番号が記載されているもの）
- 以下のネットワーク関連情報を確認してください。
  - ・お客様のメールサーバの FQDN または IP アドレス
  - ・サーバの IP アドレス
  - ・マネージメントブレードの IP アドレス（ブレードサーバの場合）
  - ・RSB（PG-RSB101）用の IP アドレス（RSB（PG-RSB101）搭載機のみ必要）
  - ・SMB 用の IP アドレス（SMB を取り付ける場合のみ必要）
  - ・送信元メールアドレス（社外発信資格が必要）
- ブレードサーバの場合、サービス開始操作は、すべてのサーバブレードに対して行ってください。
- SMB を搭載するモデルの場合、P-P 接続（ISDN：メール）／ P-P 接続（VPN：メール）は選択できません。H200/N400 で SMB を搭載している場合も同様です。

3.2.1 レジストレーション

REMCS センタにお客様のサーバ情報を登録します。

1 ［レジストレーション］アイコンをダブルクリックします。

POINT

- デスクトップ上に［レジストレーション］アイコンが存在しない場合は、「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックし、「レジストレーション」をクリックしてください。

FT モデルの場合

以下の画面が表示されます。

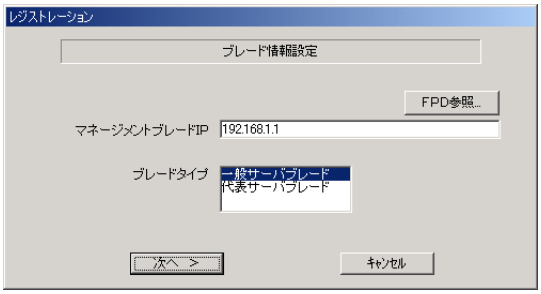
1. ［次へ］をクリックします。

POINT

- 相手CoServerのIPアドレスは、通常は変更する必要はありません。C-Link上のネットワーク設定を変更している場合のみ、変更内容に合わせて入力してください。

ブレードサーバの場合

以下の画面が表示されます。



1. マネジメントブレードの IP アドレスを入力します。
2. サービス開始を行うブレードタイプを選択します。

POINT

- ［FPD 参照］をクリックすると、入力したお客様情報や環境設定情報をフロッピーディスクから読み込みます。この場合、フロッピーディスクのラベルに記入の接続形態名を確認し、同じ接続形態のフロッピーディスクを使用してください。
- マネージメントブレードのIPアドレスは、そのサーバブレードが搭載されているシャーシのマネージメントブレードの IP アドレスを入力してください。

3. ［次へ］をクリックします。

構成情報の収集が始まります。

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」画面が表示されますので、手順 2 を実施してください。

ハードウェアから装置識別情報を取得できた場合は、手順 3 に進んでください。

2 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、［OK］をクリックします。

重要

- チェックコード、製造番号はサーバ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へご相談ください。

構成情報の収集終了後、「接続形態選択」画面が表示されます。

3　ご利用の接続形態（「インターネット接続（メールのみ）」または「P-P 接続（ISDN：メール）」または「P-P 接続（VPN：メール）」）のみにチェックを付けて、［次へ］をクリックします。

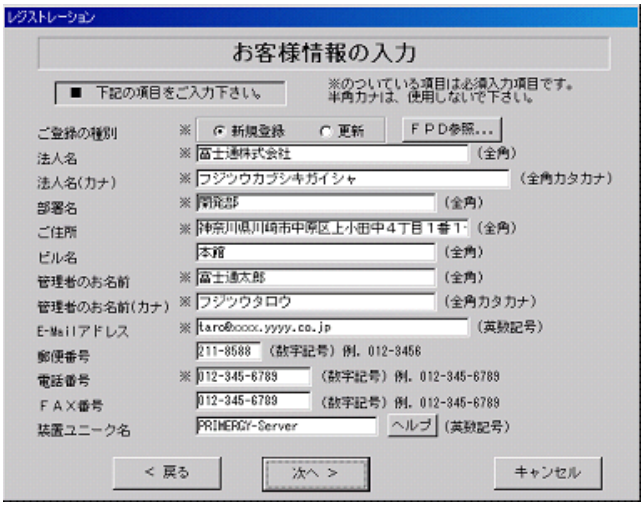
「レジストレーション」画面が表示されます。

4　［次へ］をクリックします。

「お客様情報の入力」画面が表示されます。

5　お客様情報を入力します。

「ご登録の種別」は「新規登録」を選択してください。



表：お客様情報の入力項目

項目	説明
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：センタにすでに登録されているお客様の情報を更新します。 新規登録を行っていない場合は選択できません。
FPD 参照	お客様情報や環境設定情報をフロッピーディスクから読み込みます。 REMCS エージェントのバージョンによっては、お客様情報（.inf ファイル）の読み込みしかできない場合があります。 フロッピーディスクのラベルに記入の接続形態名を確認し、同じ接続形態のフロッピーディスクを使用してください。
法人名	法人名を入力します（全角 30 文字以内）。
法人名（カナ）	法人名のフリガナを入力します（全角カナ 40 文字以内）。
部署名	お客様の部署名を入力します（全角 20 文字以内）。
ご住所	お客様のご住所を入力します（全角 30 文字以内）。
ビル名	必要な場合はビル名を入力します（全角 20 文字以内）。
管理者のお名前	システム管理者のお名前を入力します（全角 20 文字以内）。
管理者のお名前（カナ）	システム管理者のお名前のフリガナを入力します（全角カナ 20 文字以内）。
E-Mail アドレス	システム管理者の E-mail アドレスを入力します。このアドレス宛に、登録通知、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 文字以内、特殊文字 (& など) は使用不可）。

表：お客様情報の入力項目

項目	説明
郵便番号	郵便番号を入力します（数字記号 8 文字以内）。
電話番号	電話番号を入力します（数字記号 20 文字以内）。
FAX 番号	Fax 番号を入力します（数字記号 20 文字以内）。
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を入力します（英数記号 32 文字まで。- # のみ使用可。&” ’ < >/_ 空白文字は使用不可）。 ［ヘルプ］をクリックすると、詳細説明が表示されます。

POINT

- 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。

6 ［次へ］をクリックします。

「設置場所の入力」画面が表示されます。

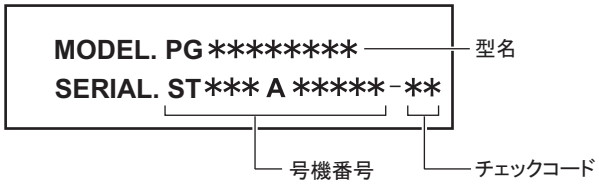
7 サーバの設置場所を入力し、［次へ］をクリックします。

「入力情報のご確認」画面が表示されます。

重要

- 装置 ID の項目に表示されている装置 ID の型名、号機番号、チェックコードが、サーバ本体に添付の『保証書』、または筐体に貼付のラベルと一致しているかどうかを、必ず確認してください。

［筐体貼付ラベルの表記］



装置 ID が一致しない場合は、いったんレジストレーションをキャンセルして終了し、「5.2.1 トラブルと対処方法」（→ P.121）を参照して対処を行った後、再度レジストレーションの処理を行ってください。

8 情報に誤りがないか確認し、［次へ］をクリックします。

誤りがある場合は［戻る］をクリックして、修正してください。

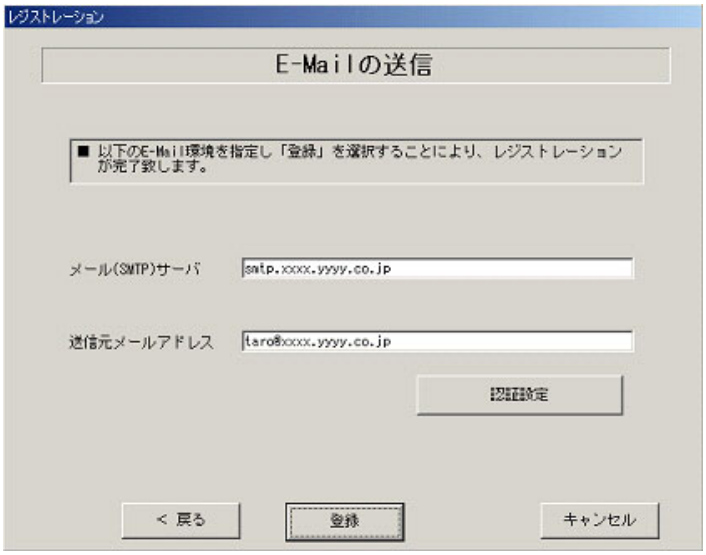
「E-Mail 送信環境の確認」画面が表示されます。

9 E-mail 送信が可能な環境かどうかを確認し、［次へ］をクリックします。

「E-Mail の送信」画面が表示されます。

10 E-mail の送信に必要な情報を入力します。

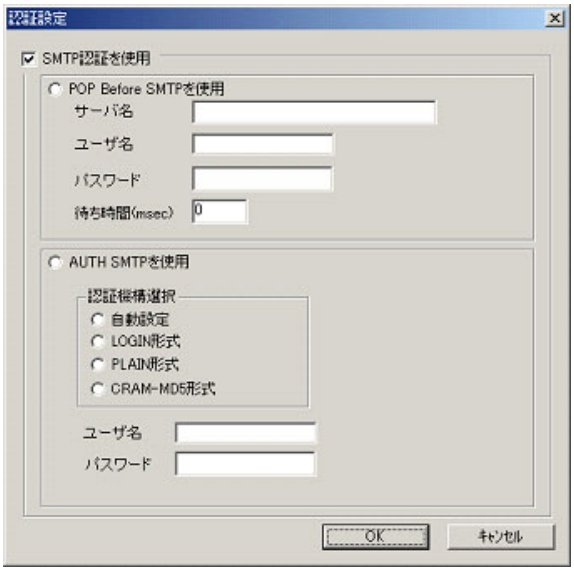
SMTP サーバの認証設定を使用する場合は、［認証設定］をクリックします。「SMTP 認証を使用」をチェックした後、「POP Before SMTP を使用」または「AUTH SMTP を使用」のどちらかを選択して、必要な情報を入力してください。



表：E-mail の送信入力項目

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で設定値（SMTP）をご確認ください。
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送信者アドレスになります。社外発信資格が必要です。

「認証設定」画面



表：認証設定入力項目

SMTP 認証方式	項目	説明
POP Before SMTP	サーバ名	POP Before SMTP の認証で使用する、POP サーバを入力してください。
	ユーザ名	POP サーバの認証ユーザ名を入力してください。
	パスワード	認証ユーザ名のパスワードを入力してください。
	待ち時間（msec）	待ち時間を指定します。通常、変更の必要はありません。0msec でうまくいかない場合に、待ち時間を調整してください。
AUTH SMTP	認証機構選択	「LOGIN 形式」、「PLAIN 形式」、「CRAM-MD5 形式」から選択できます。使用する SMTP サーバがサポートしている方式を確認の上、使用する認証方式を選択してください。通常は「自動設定」を選択してください。
	ユーザ名	SMTP サーバの認証ユーザ名を入力してください。
	パスワード	認証ユーザ名のパスワードを入力してください。

11 ［登録］をクリックします。

入力した情報が REMCS センタに自動送付されます。メールの転送が完了すると、E-mail 送信完了メッセージが表示されます。

POINT

- 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センタに送信されます。

重要

- 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。

以上でレジストレーションは完了です。次に、環境設定を行います。

3.2.2　環境設定

環境設定の手順について説明します。なお、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

● 毎週木曜のマシン運用時間中（8:40 ～ 17:30）に定期接続を行う場合

表：設定例 1

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

［注］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。

● 毎月 1 日の 18:00 に定期接続を行う場合

表：設定例 2

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

● 毎日（土日以外）のマシン運用時間中（24 時間運用）に定期接続を行う場合

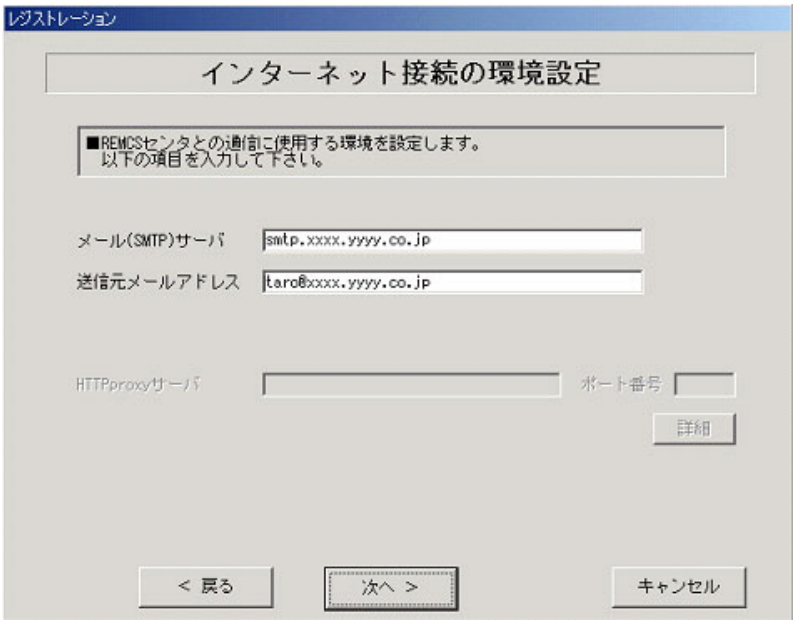
表：設定例 3

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）	［注］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

［注］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。

1 レジストレーション完了後、「REMCS 環境の設定」画面が表示されます。
［次へ］をクリックします。

2 インターネット接続の環境設定を行います。



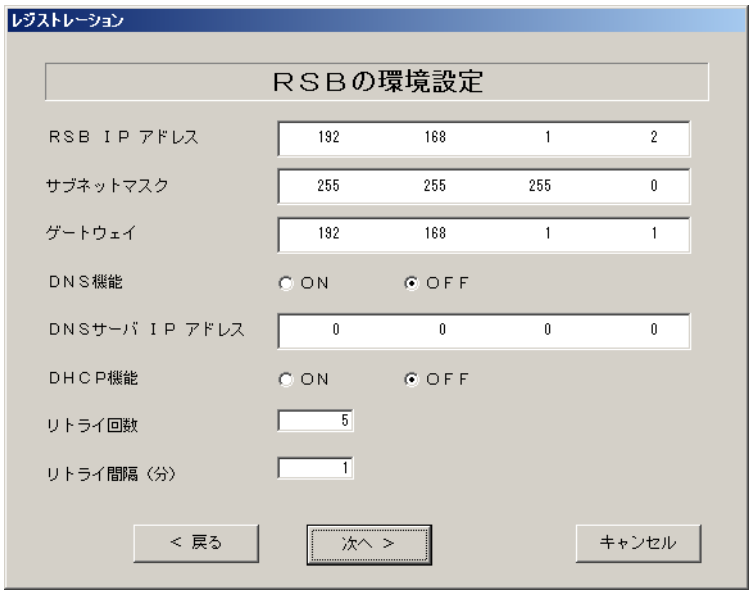
表：インターネット接続の環境設定項目

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）。必ず、入力してください。通常、お客様がご利用になっているメール送受信ソフトで設定値（SMTP）をご確認ください。
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）。必ず、入力してください。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送信者アドレスになります。社外発信資格が必要です。

3 ［次へ］をクリックします。

RSB（PG-RSB101）が搭載されている場合、「RSB の環境設定」画面が表示されます。

4　項目を入力します。



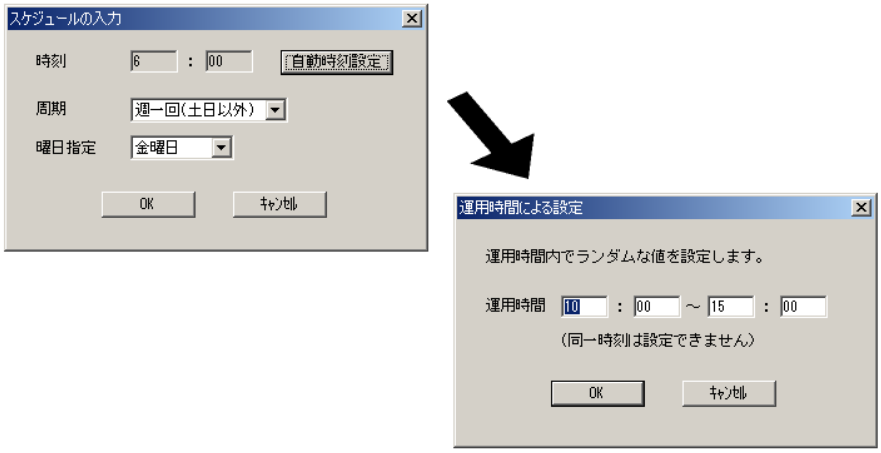
表：RSB（PG-RSB101）の環境設定項目

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：分）、初期値 1 分（推奨）

5　［次へ］をクリックします。

「定期接続スケジュールの設定」画面が表示されます。

6 定期接続のスケジュール設定を行います。［入力］をクリックし、スケジュールを入力します。



表：定期接続のスケジュール設定項目

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。 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。

7 ［OK］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、現在の設定に正しく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］をクリックします。

8 「ファーム適用スケジュールの設定」画面が表示されますが、そのまま［次へ］をクリックして先にお進みください。

9 ［次へ］をクリックします。

「接続確認」画面が表示されます。

10 接続確認を行います。［接続確認］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）E-mail アドレス宛に接続確認完了を通知するメールが届きます。
RSB（PG-RSB101）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］をクリックしてテストメールを送信してください。

POINT

- ［FPD 保存］をクリックすると、入力したお客様情報や環境設定情報をフロッピーディスクに保存できます。保存した情報は、情報を再度設定する際や、他のサーバのレジストレーション設定時に利用できます。REMCS エージェントのバージョンによっては、お客様情報しか保存できない場合があります。
  接続形態ごとに環境設定ファイルが異なります。保存したフロッピーディスクのラベルに接続形態名を記入しておいてください。
- トラブル発生時は、「5.5 REMCS エージェント環境チェックツール」（→ P.139）を参照して対処してください。
- 「デスクトップ上のレジストレーションアイコンは、サービス開始処理が完了した後（接続確認まで完了した後）、自動的に消去されます。
- 「実施者（弊社作業員）の E-mail アドレス宛にも、接続確認完了を通知するメールが届くように設定することができます。設定手順については、「E CE 設定」（→ P.180）を参照してください。

以上でサービス開始作業は完了です。

POINT

- SMB を搭載している場合は、引き続き SMB の設定を行います。SMB の設定については、「付録 C.3 サービス開始時の設定」（→ P.165）を参照してください。

重要

- 接続確認後、お客様情報の入力画面で入力した E-mail アドレス宛に接続確認が成功したことをお知らせするメールが必ず届きますので、ご確認ください。届かない場合には、弊社 REMCS センタにお客様の接続確認メールが届いていない可能性がございます。
  お客様のネットワーク環境および、レジストレーション時に入力された内容をご確認ください。

3.3 P-P 接続（ISDN）の場合

P-P 接続（ISDN）時のサービス利用登録の手順について説明します。

POINT

- 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、チェックコード、製造番号が記載されているもの）
- 以下のネットワーク関連情報を確認してください。
  - ・お客様のメールサーバの FQDN または IP アドレス
  - ・サーバの IP アドレス
  - ・マネージメントブレードの IP アドレス（ブレードサーバの場合）
  - ・RSB（PG-RSB101）用の IP アドレス（RSB（PG-RSB101）搭載機のみ必要）
  - ・SMB 用の IP アドレス（SMB を取り付ける場合のみ必要）
- メール（SMTP）サーバ、送信元メールアドレス、HTTPproxy サーバに関する情報は弊社より通知されます。
- ブレードサーバの場合、サービス開始操作は、すべてのサーバブレードに対して行ってください。

3.3.1 レジストレーション

REMCS センタにお客様のサーバ情報を登録します。

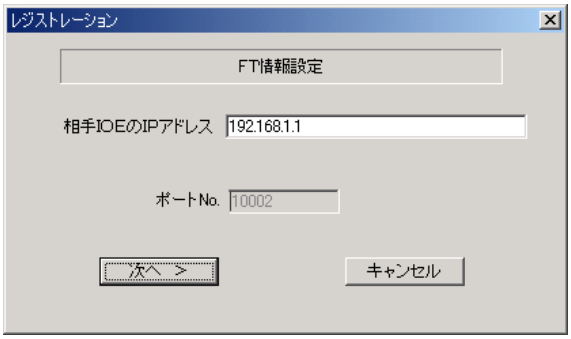
1 ［レジストレーション］アイコンをダブルクリックします。

POINT

- デスクトップ上に［レジストレーション］アイコンが存在しない場合は、「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックし、「レジストレーション」をクリックしてください。

FT モデルの場合

以下の画面が表示されます。



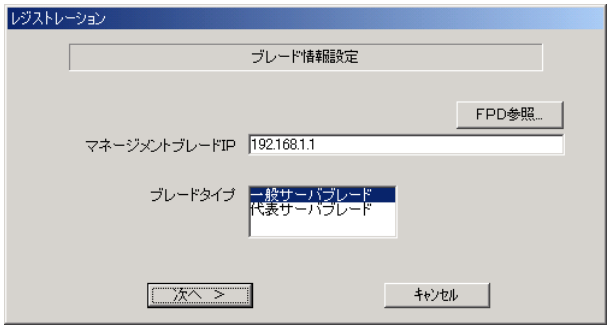
1. ［次へ］をクリックします。

POINT

- 相手 CoServer の IP アドレスは、通常は変更する必要はありません。C-Link 上のネットワーク設定を変更している場合のみ、変更内容に合わせて入力してください。

ブレードサーバの場合

以下の画面が表示されます。



1. マネジメントブレードの IP アドレスを入力します。
2. サービス開始を行うブレードタイプを選択します。

POINT

- ［FPD 参照］をクリックすると、入力したお客様情報や環境設定情報をフロッピーディスクから読み込みます。この場合、フロッピーディスクのラベルに記入の接続形態名を確認し、同じ接続形態のフロッピーディスクを使用してください。
- マネージメントブレードのIPアドレスは、そのサーバブレードが搭載されているシャーシのマネージメントブレードの IP アドレスを入力してください。

3. ［次へ］をクリックします。

構成情報の収集が始まります。

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」画面が表示されますので、手順 2 を実施してください。

ハードウェアから装置識別情報を取得できた場合は、手順 3 に進んでください。

2 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、［OK］をクリックします。

重要

- チェックコード、製造番号はサーバ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へご相談ください。

構成情報の収集終了後、「接続形態選択」画面が表示されます。

3 「P-P 接続（ISDN）」にチェックを付けて、［次へ］をクリックします。

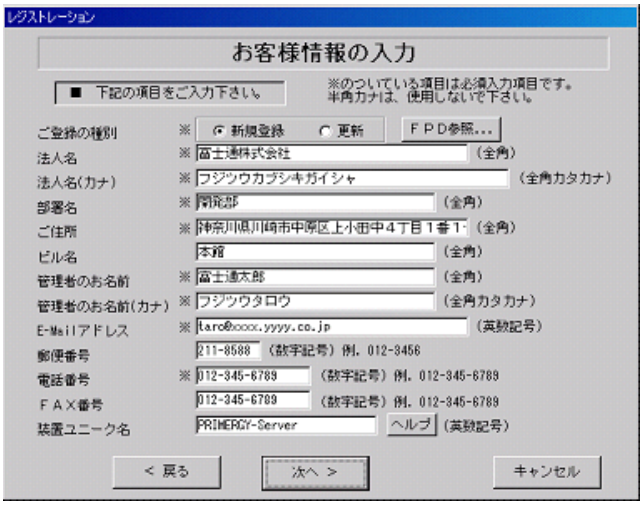
「レジストレーション」画面が表示されます。

4 ［次へ］をクリックします。

「お客様情報の入力」画面が表示されます。

5　お客様情報を入力します。

「ご登録の種別」は「新規登録」を選択してください。



表：お客様情報の入力項目

項目	説明
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：センタにすでに登録されているお客様の情報を更新します。 新規登録を行っていない場合は選択できません。
FPD 参照	お客様情報や環境設定情報をフロッピーディスクから読み込みます。 REMCS エージェントのバージョンによっては、お客様情報（.inf ファイル）の読み込みしかできない場合があります。 フロッピーディスクのラベルに記入の接続形態名を確認し、同じ接続形態のフロッピーディスクを使用してください。
法人名	法人名を入力します（全角 30 文字以内）。
法人名（カナ）	法人名のフリガナを入力します（全角カナ 40 文字以内）。
部署名	お客様の部署名を入力します（全角 20 文字以内）。
ご住所	お客様のご住所を入力します（全角 30 文字以内）。
ビル名	必要な場合はビル名を入力します（全角 20 文字以内）。
管理者のお名前	システム管理者のお名前を入力します（全角 20 文字以内）。
管理者のお名前（カナ）	システム管理者のお名前のフリガナを入力します（全角カナ 20 文字以内）。
E-Mail アドレス	システム管理者の E-mail アドレスを入力します。このアドレス宛に、登録通知、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 文字以内、特殊文字 (& など) は使用不可）。
郵便番号	郵便番号を入力します（数字記号 8 文字以内）。
電話番号	電話番号を入力します（数字記号 20 文字以内）。
FAX 番号	Fax 番号を入力します（数字記号 20 文字以内）。
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を入力します（英数記号 32 文字まで。- # のみ使用可。&” ’ < >/_ 空白文字は使用不可）。 ［ヘルプ］をクリックすると、詳細説明が表示されます。

POINT

- 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。

6 ［次へ］をクリックします。

「設置場所の入力」画面が表示されます。

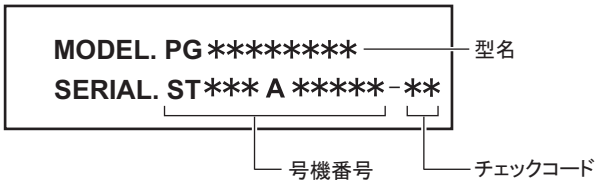
7 サーバの設置場所を入力し、［次へ］をクリックします。

「入力情報のご確認」画面が表示されます。

重要

- 装置 ID の項目に表示されている装置 ID の型名、号機番号、チェックコードが、サーバ本体に添付の『保証書』、または筐体に貼付のラベルと一致しているかどうかを、必ず確認してください。

［筐体貼付ラベルの表記］



装置 ID が一致しない場合は、いったんレジストレーションをキャンセルして終了し、「5.2.1 トラブルと対処方法」（→ P.121）を参照して対処を行った後、再度レジストレーションの処理を行ってください。

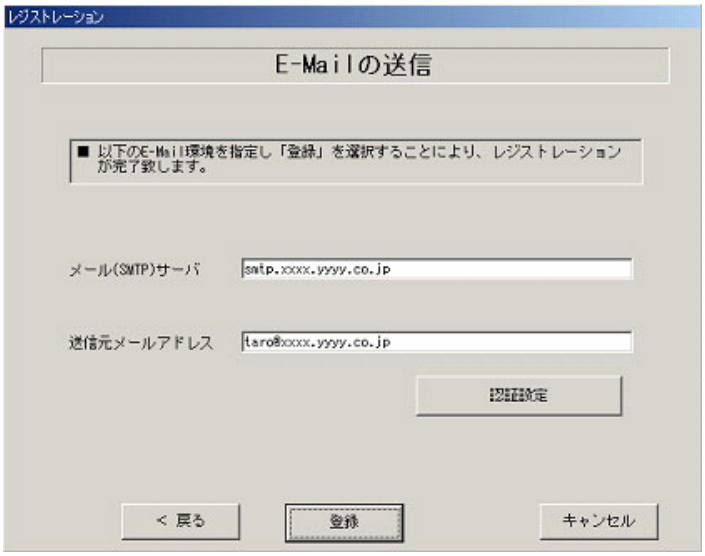
8 情報に誤りがないか確認し、［次へ］をクリックします。
誤りがある場合は［戻る］をクリックして、修正してください。

「E-Mail 送信環境の確認」画面が表示されます。

9 E-mail 送信が可能な環境かどうかを確認し、［次へ］をクリックします。

「E-Mail の送信」画面が表示されます。

10 E-mail の送信に必要な情報を入力します。



表：E-mail の送信入力項目

項目	説明
メール（SMTP）サーバ	弊社から通知する値を設定してください。
送信元メールアドレス	弊社から通知する値を設定してください。

11 ［登録］をクリックします。

入力した情報が REMCS センタに自動送付されます。メールの転送が完了すると、E-mail 送信完了メッセージが表示されます。

POINT

- 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センタに送信されます。

重要

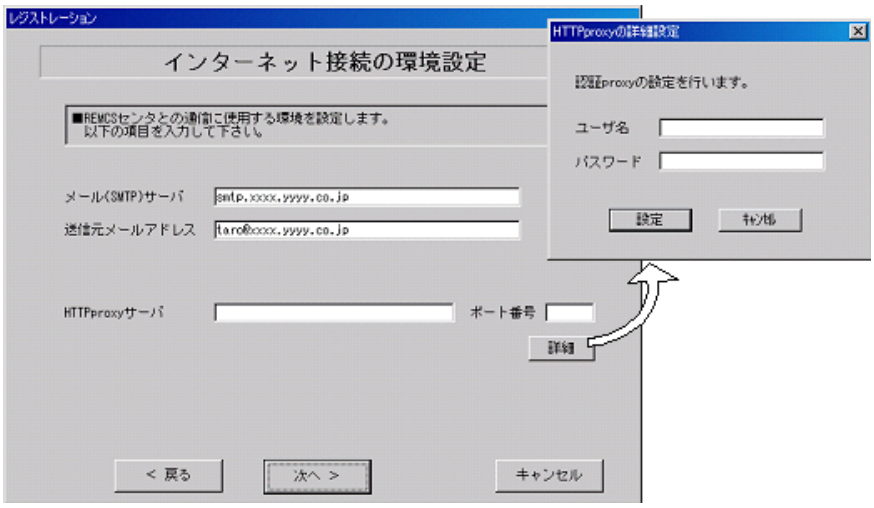
- レジストレーションの完了を通知する E-mail がお客様に届く前に、ユーザ登録情報の更新処理を行っても無効として扱われます。レジストレーションの後すぐに更新処理を実施したい場合は、完了通知の E-mail が届いた後に行ってください。

以上でレジストレーションは完了です。次に、環境設定を行います。

3.3.2　環境設定

1　レジストレーション完了後、「REMCS 環境の設定」画面が表示されます。
［次へ］をクリックします。

2　P － P 接続の環境設定を行います。

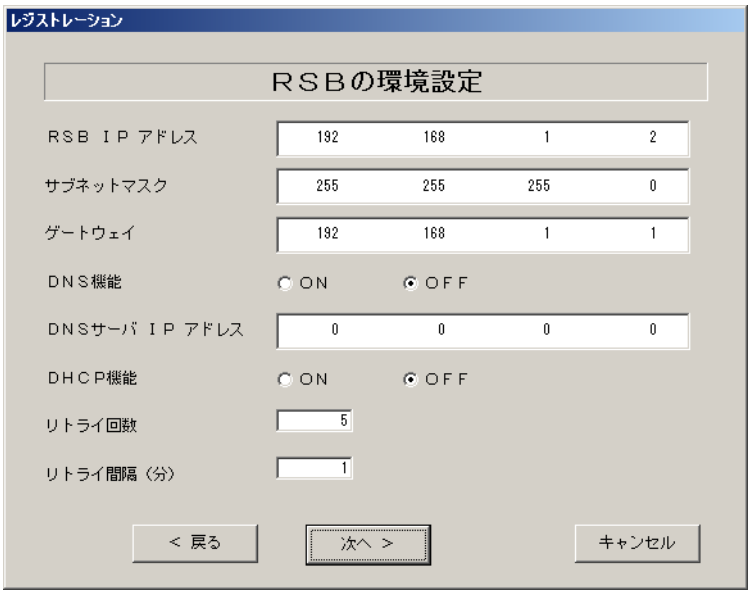


表：P-P 接続環境設定項目

項目	説明
メール（SMTP）サーバ	弊社から通知する値を設定してください。必ず、入力してください。
送信元メールアドレス	弊社から通知する値を設定してください。必ず、入力してください。
HTTPproxy サーバ	弊社から通知する値を設定してください。必ず、入力してください。
ポート番号	弊社から通知する値を設定してください。必ず、入力してください。
ユーザ名	設定不要です。
パスワード	設定不要です。

3　［次へ］をクリックします。
RSB（PG-RSB101）が搭載されている場合、「RSB の環境設定」画面が表示されます。

4 項目を入力します。



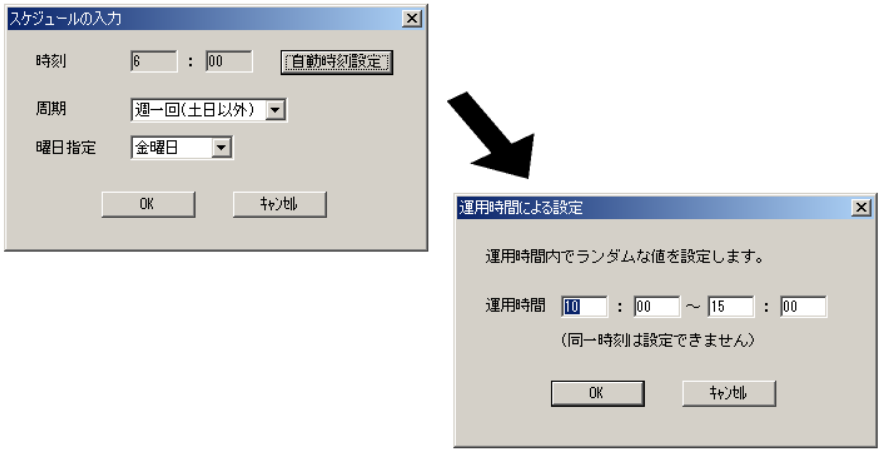
表：RSB（PG-RSB101）の環境設定項目

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：分）、初期値 1 分（推奨）

5 ［次へ］をクリックします。

「定期接続スケジュールの設定」画面が表示されます。

6　定期接続のスケジュール設定を行います。［入力］をクリックし、スケジュールを入力します。



表：定期接続のスケジュール設定項目

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。 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。

7　［OK］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、現在の設定に正しく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］をクリックします。

8　ファーム修正適用のスケジュールを設定します。手動適用／自動適用のいずれかを指定できます。［変更］をクリックして、適用方法を設定します。

RSB（PG-RSB101）／ 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］をクリックして先にお進みください。

表：ファーム修正適用のスケジュール項目

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に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、電源を入れ直したときに適用処理を行います。

9　［次へ］をクリックします。

「接続確認」画面が表示されます。

10 接続確認を行います。［接続確認］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）E-mail アドレス宛に接続確認完了を通知するメールが届きます。
RSB ／ RSB（PG-RSB101）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］をクリックしてテストメールを送信してください。

POINT

- ［FPD 保存］をクリックすると、入力したお客様情報や環境設定情報をフロッピーディスクに保存できます。保存した情報は、情報を再度設定する際や、他のサーバのレジストレーション設定時に利用できます。REMCS エージェントのバージョンによっては、お客様情報しか保存できない場合があります。
  接続形態ごとに環境設定ファイルが異なります。保存したフロッピーディスクのラベルに接続形態名を記入しておいてください。
- トラブル発生時は、「5.5 REMCS エージェント環境チェックツール」（→ P.139）を参照して対処してください。
- 「デスクトップ上のレジストレーションアイコンは、サービス開始処理が完了した後（接続確認まで完了した後）、自動的に消去されます。
- 「実施者（弊社作業員）の E-mail アドレス宛にも、接続確認完了を通知するメールが届くように設定することができます。設定手順については、「E CE 設定」（→ P.180）を参照してください。

以上でサービス開始作業は完了です。

POINT

- SMB を搭載している場合は、引き続き SMB の設定を行います。SMB の設定については、「付録 C.3 サービス開始時の設定」（→ P.165）を参照してください。

3.4　P-P 接続（VPN）の場合

P-P 接続（VPN）時のサービス利用登録の手順について説明します。

POINT

- 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、チェックコード、製造番号が記載されているもの）
- 以下のネットワーク関連情報を確認してください。
  - ・お客様のメールサーバの FQDN または IP アドレス
  - ・サーバの IP アドレス
  - ・マネージメントブレードの IP アドレス（ブレードサーバの場合）
  - ・RSB（PG-RSB101）用の IP アドレス（RSB（PG-RSB101）搭載機のみ必要）
  - ・SMB 用の IP アドレス（SMB を取り付ける場合のみ必要）
- メール（SMTP）サーバ、送信元メールアドレス、HTTPproxy サーバに関する情報は弊社より通知されます。
- ブレードサーバの場合、サービス開始操作は、すべてのサーバブレードに対して行ってください。

3.4.1　レジストレーション

REMCS センタにお客様のサーバ情報を登録します。

1　［レジストレーション］アイコンをダブルクリックします。

POINT

- デスクトップ上に［レジストレーション］アイコンが存在しない場合は、「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックし、「レジストレーション」をクリックしてください。

FT モデルの場合

以下の画面が表示されます。

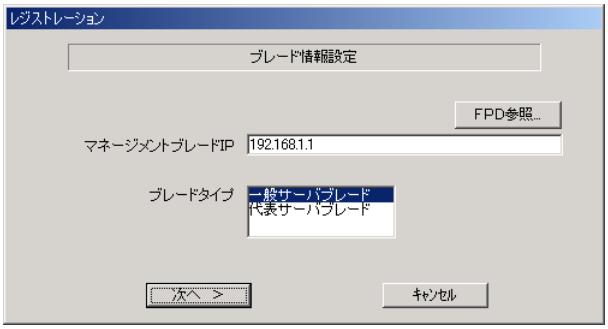
1. ［次へ］をクリックします。

POINT

- 相手CoServerのIPアドレスは通常は変更する必要はありません。C-Link上のネットワーク設定を変更している場合のみ、変更内容に合わせて入力してください。

ブレードサーバの場合

以下の画面が表示されます。



1. マネジメントブレードの IP アドレスを入力します。
2. サービス開始を行うブレードタイプを選択します。

POINT

- ［FPD 参照］をクリックすると、入力したお客様情報や環境設定情報をフロッピーディスクから読み込みますこの場合、フロッピーディスクのラベルに記入の接続形態名を確認し、同じ接続形態のフロッピーディスクを使用してください。
- マネージメントブレードのIPアドレスは、そのサーバブレードが搭載されているシャーシのマネージメントブレードの IP アドレスを入力してください。

3. ［次へ］をクリックします。

構成情報の収集が始まります。

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」画面が表示されますので、手順 2 を実施してください。

ハードウェアから装置識別情報を取得できた場合は、手順 3 に進んでください。

2 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、［OK］をクリックします。

重要

- チェックコード、製造番号はサーバ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へご相談ください。

構成情報の収集終了後、「接続形態選択」画面が表示されます。

3 「P-P 接続（VPN）」にチェックを付けて、［次へ］をクリックします。

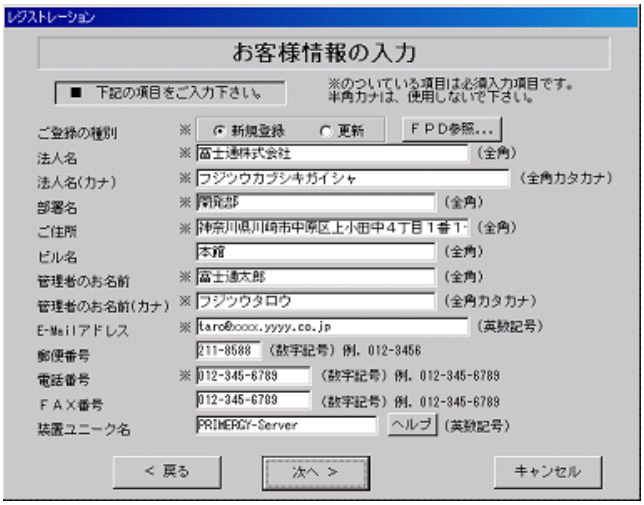
「レジストレーション」画面が表示されます。

4 ［次へ］をクリックします。

「お客様情報の入力」画面が表示されます。

5　お客様情報を入力します。

「ご登録の種別」は「新規登録」を選択してください。



表：お客様情報の入力項目

項目	説明
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：センタにすでに登録されているお客様の情報を更新します。 新規登録を行っていない場合は選択できません。
FPD 参照	お客様情報や環境設定情報をフロッピーディスクから読み込みます。 REMCS エージェントのバージョンによっては、お客様情報（.inf ファイル）の読み込みしかできない場合があります。 フロッピーディスクのラベルに記入の接続形態名を確認し、同じ接続形態のフロッピーディスクを使用してください。
法人名	法人名を入力します（全角 30 文字以内）。
法人名（カナ）	法人名のフリガナを入力します（全角カナ 40 文字以内）。
部署名	お客様の部署名を入力します（全角 20 文字以内）。
ご住所	お客様のご住所を入力します（全角 30 文字以内）。
ビル名	必要な場合はビル名を入力します（全角 20 文字以内）。
管理者のお名前	システム管理者のお名前を入力します（全角 20 文字以内）。
管理者のお名前（カナ）	システム管理者のお名前のフリガナを入力します（全角カナ 20 文字以内）。
E-Mail アドレス	システム管理者の E-mail アドレスを入力します。このアドレス宛に、登録通知、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 文字以内、特殊文字 (& など) は使用不可）。
郵便番号	郵便番号を入力します（数字記号 8 文字以内）。
電話番号	電話番号を入力します（数字記号 20 文字以内）。
FAX 番号	Fax 番号を入力します（数字記号 20 文字以内）。
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を入力します（英数記号 32 文字まで。- # のみ使用可。&” ’ < >/_ 空白文字は使用不可）。 ［ヘルプ］をクリックすると、詳細説明が表示されます。

POINT

- 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。

6 ［次へ］をクリックします。

「設置場所の入力」画面が表示されます。

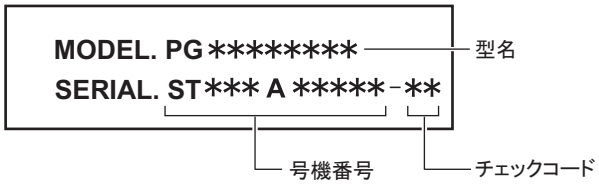
7 サーバの設置場所を入力し、［次へ］をクリックします。

「入力情報のご確認」画面が表示されます。

重要

- 装置 ID の項目に表示されている装置 ID の型名、号機番号、チェックコードが、サーバ本体に添付の『保証書』、または筐体に貼付のラベルと一致しているかどうかを、必ず確認してください。

［筐体貼付ラベルの表記］



装置 ID が一致しない場合は、いったんレジストレーションをキャンセルして終了し、「5.2.1 トラブルと対処方法」（→ P.121）を参照して対処を行った後、再度レジストレーションの処理を行ってください。

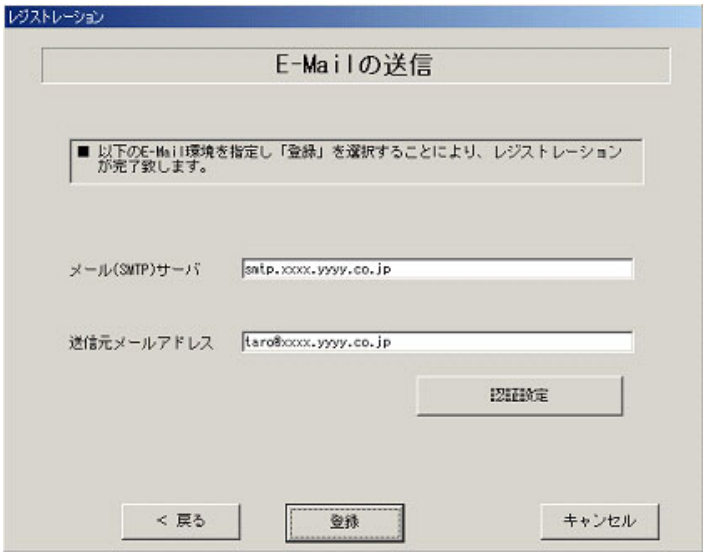
8 情報に誤りがないか確認し、［次へ］をクリックします。
誤りがある場合は［戻る］をクリックして、修正してください。

「E-Mail 送信環境の確認」画面が表示されます。

9 E-mail 送信が可能な環境かどうかを確認し、［次へ］をクリックします。

「E-Mail の送信」画面が表示されます。

10 E-mail の送信に必要な情報を入力します。



表：E-mail の送信設定項目

項目	説明
メール（SMTP）サーバ	弊社から通知する値を設定してください。
送信元メールアドレス	弊社から通知する値を設定してください。

11 ［登録］をクリックします。

入力した情報が REMCS センタに自動送付されます。メールの転送が完了すると、E-mail 送信完了メッセージが表示されます。

POINT

- 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センタに送信されます。

重要

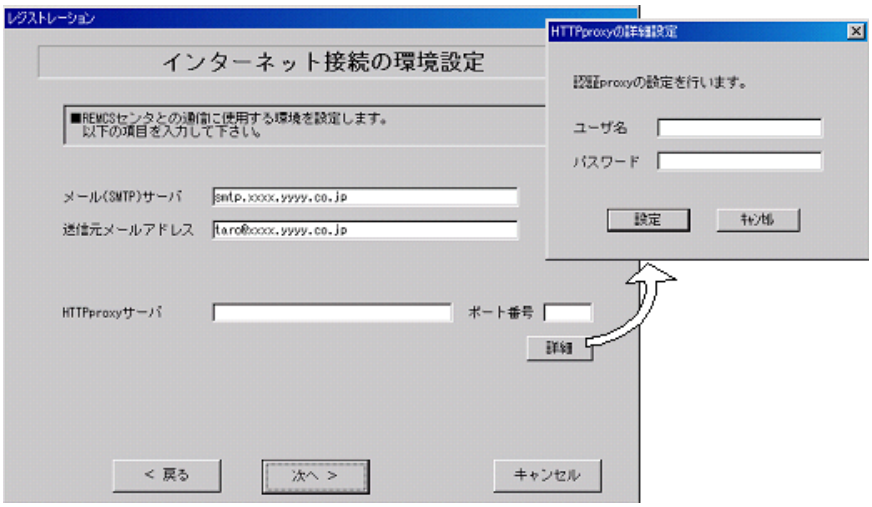
- レジストレーションの完了を通知する E-mail がお客様に届く前に、ユーザ登録情報の更新処理を行っても無効として扱われます。レジストレーションの後すぐに更新処理を実施したい場合は、完了通知の E-mail が届いた後に行ってください。

以上でレジストレーションは完了です。次に、環境設定を行います。

3.4.2 環境設定

1 レジストレーション完了後、「REMCS 環境の設定」画面が表示されます。
［次へ］をクリックします。

2 P － P 接続の環境設定を行います。



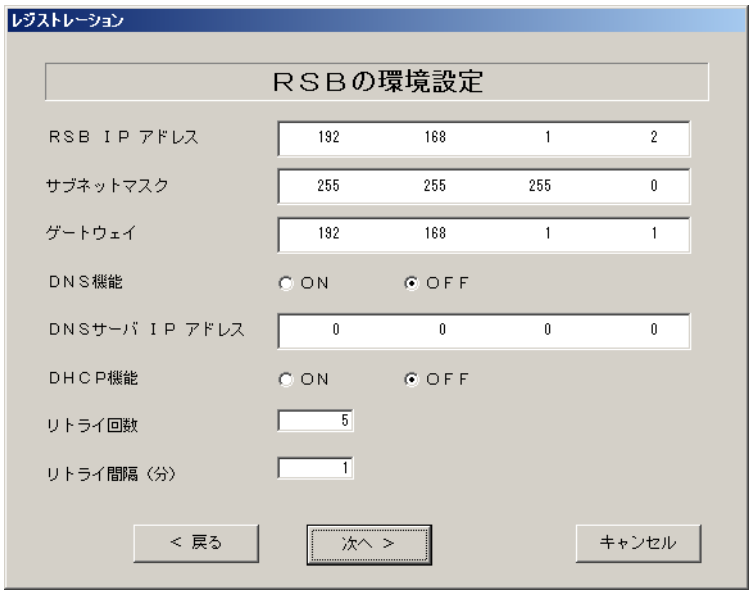
表：P-P 接続の環境設定項目

項目	説明
メール（SMTP）サーバ	弊社から通知する値を設定してください。必ず、入力してください。
送信元メールアドレス	弊社から通知する値を設定してください。必ず、入力してください。
HTTPproxy サーバ	弊社から通知する値を設定してください。必ず、入力してください。
ポート番号	弊社から通知する値を設定してください。必ず、入力してください。
ユーザ名	設定不要です。
パスワード	設定不要です。

3 ［次へ］をクリックします。

RSB（PG-RSB101）が搭載されている場合、「RSB の環境設定」画面が表示されます。

4　項目を入力します。



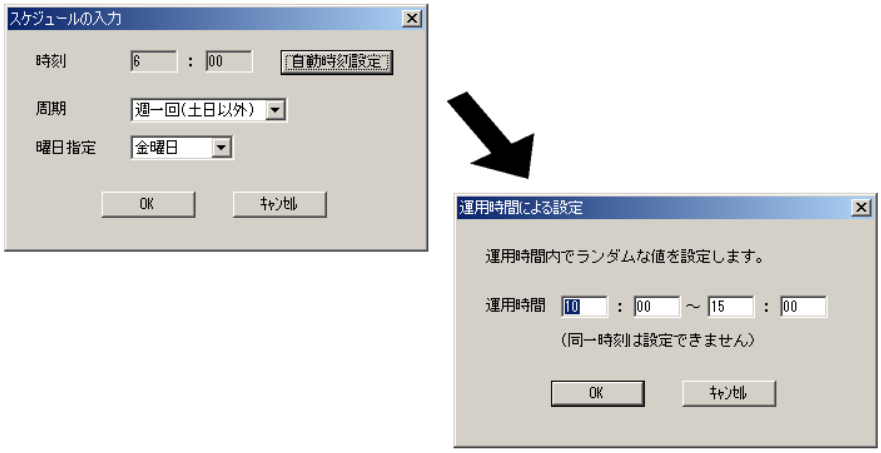
表：RSB（PG-RSB101）の環境設定項目

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：分）、初期値 1 分（推奨）

5　［次へ］をクリックします。

「定期接続スケジュールの設定」画面が表示されます。

6 定期接続のスケジュール設定を行います。［入力］をクリックし、スケジュールを入力します。



表：定期接続のスケジュール設定項目

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。 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。

7 ［OK］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、現在の設定に正しく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］をクリックします。

8 ファーム修正適用のスケジュールを設定します。手動適用／自動適用のいずれかを指定できます。［変更］をクリックして、適用方法を設定します。

RSB（PG-RSB101）／ 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］をクリックして先にお進みください。

表：ファーム修正適用のスケジュール項目

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に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、電源を入れ直したときに適用処理を行います。

9 ［次へ］をクリックします。

「接続確認」画面が表示されます。

10 接続確認を行います。［接続確認］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）E-mail アドレス宛に接続確認完了を通知するメールが届きます。
RSB（PG-RSB101）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］をクリックしてテストメールを送信してください。

POINT

- ［FPD 保存］をクリックすると、入力したお客様情報や環境設定情報をフロッピーディスクに保存できます。保存した情報は、情報を再度設定する際や、他のサーバのレジストレーション設定時に利用できます。REMCS エージェントのバージョンによっては、お客様情報しか保存できない場合があります。
  接続形態ごとに環境設定ファイルが異なります。保存したフロッピーディスクのラベルに接続形態名を記入しておいてください。
- トラブル発生時は、「5.5 REMCS エージェント環境チェックツール」（→ P.139）を参照して対処してください。
- 「デスクトップ上のレジストレーションアイコンは、サービス開始処理が完了した後（接続確認まで完了した後）、自動的に消去されます。
- 「実施者（弊社作業員）の E-mail アドレス宛にも、接続確認完了を通知するメールが届くように設定することができます。設定手順については、「E CE 設定」（→ P.180）を参照してください。

以上でサービス開始作業は完了です。

POINT

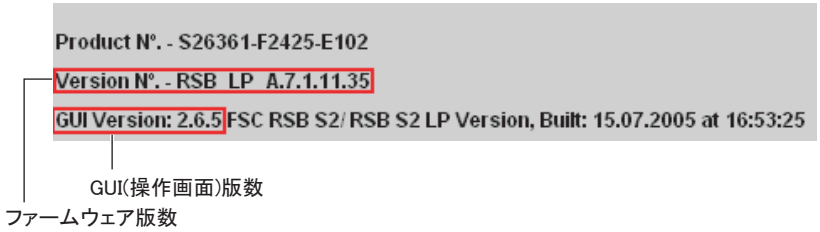
- SMB を搭載している場合は、引き続き SMB の設定を行います。SMB の設定については、「付録 C.3 サービス開始時の設定」（→ P.165）を参照してください。

3.5 RSB（PG-RSB102 ／ PG-RSB103(L) ／ PG-RSB104）の設定

RSB（PG-RSB102 ／ PG-RSB103(L) ／ PG-RSB104）からセンタに異常通報を行うための設定について説明します。

重要

- 製品の出荷時期、搭載モデルにより、RSB（PG-RSB102 ／ PG-RSB103(L) ／ PG-RSB104）のファームウェア版数が異なります。
- ファームウェア版数により、設定画面および設定手順が異なります。
  RSB（PG-RSB102 ／ PG-RSB103(L) ／ PG-RSB104）のファームウェア版数は、以下の方法で確認できます。
  1. 「スタート」ボタン→「プログラム」→「Fujitsu ServerView」→「ServerView」の順にクリックします。
     ServerView が起動します。
  2. サーバの機種名を右クリックし、表示されたメニューから「サーバのプロパティ」をクリックします。
     サーバのプロパティ画面が表示されます。
  3. ［Remote Service Board］タブをクリックし、［設定］をクリックします。
  4. 「RSB 管理用の URL は SNMP によって自動的に検索されませんでした。デフォルトアドレスを使用しますか？」というメッセージが表示されたら、［OK］をクリックします。
     ブラウザが自動的に開きます。
     このとき、セキュリティの警告が表示される場合がありますが、「はい」をクリックしてください。
     RSB へのログイン画面左下にファームウェア版数が表示されます。



- RSB（PG-RSB102 ／ PG-RSB103(L) ／ PG-RSB104）の設定を WEB ブラウザから行うには、Java™ 2 Runtime Enviroment Standard Edition をインストールする必要があります。
  必要な Java™ 2 Runtime Enviroment Standard Edition のバージョンや動作環境などについては、『ServerView ユーザーズガイド 』を参照してください。
  ・インストール方法
  PRIMERGY ドキュメント & ツール CD をセットし、以下のインストーラを起動します（xx はバージョンを示します）。
  ［CD-ROM ドライブ］:¥SVMANAGE¥TOOLS¥j2re-x_x_x_xx-windows-i586-p.exe

3.5.1　ネットワーク設定

1　実行中のアプリケーションをすべて終了します。

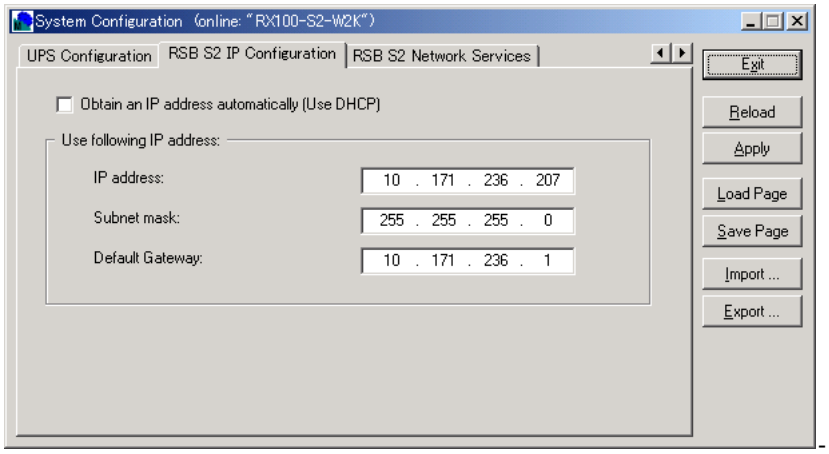
2　「スタート」ボタン→「プログラム」→「Fujitsu ServerView Agents」→「Configuration Tools」→「System Configuration」の順にクリックします。

System Configuration ウィンドウが表示されます。サーバの機種名が正しいことを確認してください。

3　「Change system selection manually」チェックボックス、「Remote Service Board(RSB S2)installed」チェックボックスにチェックを付けて［OK］をクリックします。

4　右上のスクロールバーによりタブをスクロールして、［RSB S2 IP Configuration］タブを選択します。

5　「Obtain an IP address automatically{Use DHCP}」チェックボックスのチェックを外し、リモートサービスボードの「IP アドレス」、「サブネットマスク」、「デフォルト・ゲートウェイ」を入力します。



6　［Apply］をクリックして、設定を保存します。

7　［Exit］をクリックして設定画面を終了します。

3.5.2 アラート通報設定

ServerView を起動し、以下の設定を行ってください。

重要

- AUTH-SMTP 認証、POP before SMTP には対応していないため、これらの認証機能を利用する環境では RSB からのアラート通報は利用できません。
- RSB（PG-RSB102 ／ PG-RSB103(L) ／ PG-RSB104）のアラート通報設定の実施後、RSB（PG-RSB102 ／ PG-RSB103(L) ／ PG-RSB104）から送信されるメールはすべてアラート通報用のフォーマット（REMCS Mail Format）になります。

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「Fujitsu ServerView」→「ServerView」の順にクリックします。

ServerView が起動します。

2 サーバの機種名を右クリックし、表示されたメニューから「サーバのプロパティ」を選択します。

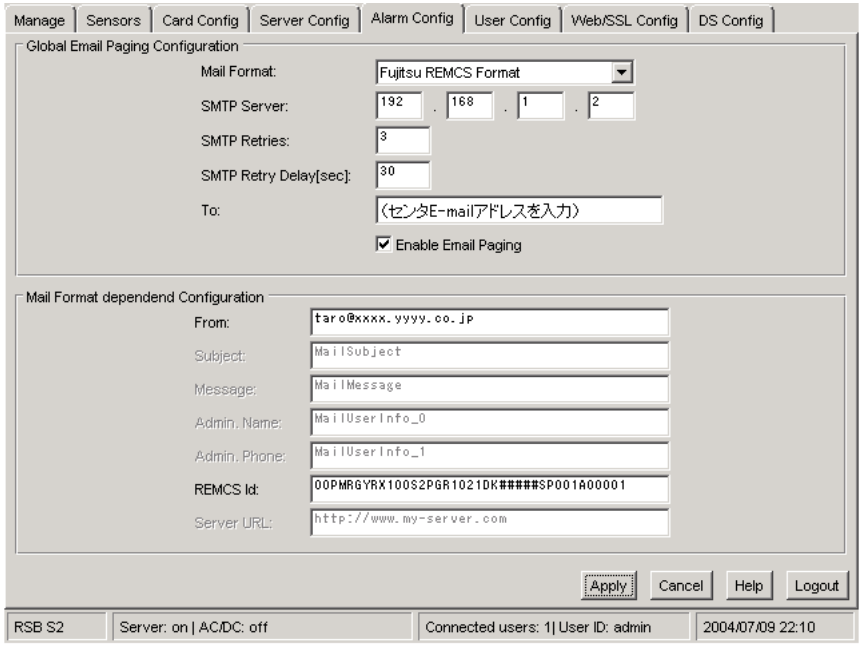
サーバのプロパティ画面が表示されます。

3 ［Remote Service Board］タブをクリックします。

4 ［設定］をクリックします。

5 「User ID」に「admin」、Password にパスワード（初期値は「admin」）を入力して［Login］をクリックします。

6　［Alarm Config］タブをクリックします。



7　「Mail Format」に「Fujitsu REMCS Format」を選択し、「SMTP Server」、「To」、「From」を入力します。

8　「SMTP Server」には SMTP サーバの IP アドレス、「To」にはセンタ E-Mail アドレス、「From」には送信元 E-Mail アドレスを入力します。

POINT

各設定値の確認方法

1. 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作メニュー」の順にクリックして、運用操作メニューを起動します。
2. ［環境設定］をクリックします。
3. ［E-mail］タブをクリックします。
   設定値が表示されます。

POINT

ファームウェア版数が RSB_LP_A.7.11.35（GUI 版数 2.6.5）以降の場合

- SMTP Server の名前（FQDN）を直接指定することができます。ただし、サーバ名を直接指定するには、DNS サーバが設定されている必要があります。DNS サーバの設定は、［Card Config］タブの［Network Setting］をクリックして、IP アドレスなど必要な項目を設定してください。

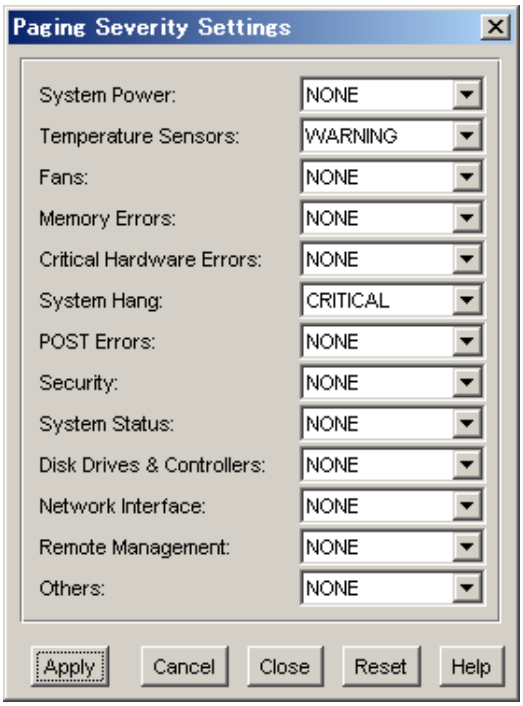
9　「Enable Email Paging」のチェックボックスにチェックを付けます。

10　［Apply］をクリックして設定を保存します。

11　「REMCS id」に装置 ID が表示されていることを確認します。

12　［Card Config］タブをクリックします。

13 ［Paging Severity Settings…］をクリックし、項目の設定を確認します。



「Temperature Sensors」、「System Hang」項目が、「ALL」、「CRITICAL」、「WARNING」のいずれかに設定されていることを確認します。設定されていない場合は、「CRITICAL」に設定してください。また、それ以外の項目はすべて「NONE」に設定してください。

14 ［Apply］をクリックします。

設定を変更していない場合は、［Close］をクリックしてください。

15 ［Card Config］タブの［Reboot RSB S2］をクリックします。

16 「Do you want to reboot the RSB S2?」と確認のダイアログが表示されるので、「OK」をクリックします。

RSB（PG-RSB102 ／ PG-RSB103(L) ／ PG-RSB104）が再起動した後、テストメールを送信して、SMTP サーバへの接続を確認できます。テストメール送信を行う場合は、続けて「■ テストメール送信」（→ P.85）を行ってください。
テストメール送信を行わない場合は、［Close］をクリックして終了します。

■ テストメール送信

テストメール送信により、SMTP サーバまでの経路確認を行うことができます。ただし、実施できる環境が限られます。実施できる環境の場合のみ行ってください。

重要

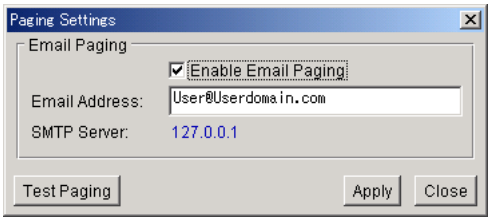
- P-P 接続（ISDN）、P-P 接続（VPN）環境では、テストメール送信は利用できません。
- テストメール送信の手順は、RSB（PG-RSB102 ／ PG-RSB103(L) ／ PG-RSB104）のファームウェア版数により異なります。

1 「User ID」に「admin」、「Password」にパスワード（初期値は「admin」）を入力して［Login］をクリックします。

2 ［User Config］タブをクリックします。

3 「Email Address」に、テストメールを送信する Email アドレス（管理者 Email アドレスなど）を入力して、［Apply］をクリックします。

ファームウェア版数が RSB_LP_A.7.1.11.35(GUI 版数 2.6.5) 以前の場合は、上記操作後［Paging Settings］をクリックしてください。以下の画面が表示されます。



4 ［Test Paging］をクリックします。

5 「Message Text」に「TEST」と入力して、［Apply］をクリックします。

「Paging call scheduled!」メッセージが表示され、テストメールが送信されます。
ファームウェア版数が RSB_LP_A.7.1.11.35(GUI 版数 2.6.5) 以前の場合は、［Close］をクリックします。

6 「EMail Address」に、元々入力されていたアドレス（センタ Email アドレス）に設定を戻し、［Apply］をクリックします。

7 ［Logout］をクリックして終了します。

3.6 サーバダウン監視の設定

RSB を搭載している場合、サーバダウン監視機能を設定します。

3.6.1 一般サーバの場合

1 PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）を CD-ROM ドライブにセットし、CD-ROM 内の "Remcs¥Tool¥rsb_watchdog_enable.exe" を実行します。

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が表示されます。

2 ［OK］をクリックします。

サーバダウン監視が有効になります。

■ サーバダウン監視を無効にする場合

サーバダウン監視を無効にする場合は、PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）を CD-ROM ドライブにセットし、CD-ROM 内の以下を実行します。
"Remcs¥Tool¥rsb_watchdog_disable.exe"

■ 設定の確認

正常に設定されているかどうかの確認は、ServerView Console を使用して行えます。
ServerView Console を起動し、サーバ上で右クリックして「ASR のプロパティ」を選択します。［ウォッチドッグ設定］タブを選択して確認します。
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されます。また、サーバダウンが発生しても、リブートせずに継続稼動するように設定されています。設定の変更は ServerView で行います。確認方法、および設定変更など、詳細については、『ServerView ユーザーズガイド 第 3 章 ServerView の使用方法』を参照してください。

3.6.2 ブレードサーバの場合

1 PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）を CD-ROM ドライブにセットし、CD-ROM 内の "Remcs¥Tool¥BX300_rsb_watchdog_enable.exe" を実行します。

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が表示されます。

2 ［OK］をクリックします。

サーバダウン監視が有効になります。

■ サーバダウン監視を無効にする場合

サーバダウン監視を無効にする場合は、PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）を CD-ROM ドライブにセットし、CD-ROM 内の以下を実行します。

“Remcs¥Tool¥BX300_rsb_watchdog_disable.exe”

3.7 POST 監視／ OS ブート監視の設定

POST 監視機能、OS ブート監視機能を設定します。
なお、POST 監視機能、OS ブート監視機能は、お使いの機種によっては対応していない場合があります。対応の有無については、サーバに添付のマニュアルを参照してください。

3.7.1 一般サーバの場合

POST 監視機能は、標準で有効に設定されているため、設定を行う必要はありません。
OS ブート監視機能については、『ServerView ユーザーズガイド』の「異常発生時の対処（ASR）」に記載の「起動監視」を参照して、機能を有効に設定してください。

重要

- 待ち時間を超過した場合の対応にいては、「継続稼動する」の設定を推奨します。OS ブート監視は、基本的に POST が終了してから ServerView エージェントが起動するまでの時間を監視することにより、OS の起動を監視します。待ち時間（タイムアウト時間）の設定が不適切な場合には、サーバが自動的に電源切断や再起動するなど、意図しない動作をするおそれがあります。
  機能を設定する際には、『ServerView ユーザーズガイド』を参照して、機能の仕様と運用方法を十分理解したうえで正しく設定してください。

3.7.2 ブレードサーバの場合

POST 監視機能は、標準で有効に設定されているため、設定を行う必要はありません。
OS ブート監視機能については、ブレードサーバの『ハードウェアガイド マネジメントブレード編』の「Web UI」にある「Server Blade グループ」の項目（Boot Watchdog）、または『ServerView ユーザーズガイド』の「異常発生時の対処（ASR）」に記載の「起動監視」を参照して、機能を有効に設定してください。

重要

- 待ち時間を超過した場合の対応にいては、「継続稼動する」の設定を推奨します。OS ブート監視は、基本的に POST が終了してから ServerView エージェントが起動するまでの時間を監視することにより、OS の起動を監視します。待ち時間（タイムアウト時間）の設定が不適切な場合には、サーバが自動的に電源切断や再起動するなど、意図しない動作をするおそれがあります。
  機能を設定する際には、『ServerView ユーザーズガイド』を参照して、機能の仕様と運用方法を十分理解したうえで正しく設定してください。

3.8　サービス開始後の設定変更

サービス開始後に、設定内容を変更する方法について説明します。

3.8.1　レジストレーションの変更

レジストレーション時に登録した情報を更新します。

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［レジストレーション］をクリックします。

「接続形態選択」画面が表示されます。

3 ［次へ］をクリックします。

「レジストレーション」画面が表示されます。

4 ［次へ］をクリックします。

「お客様情報の入力」画面が表示されます。

5 「ご登録の種別」は「更新」を選択し、変更の必要な情報を修正します。

6 ［次へ］をクリックします。

「設置場所の入力」画面が表示されます。

7 以降、ご利用の接続形態の場合を参考に、接続確認まで操作してください。

・「3.1 インターネット接続の場合」（→ P.40）
・「3.2 インターネット接続（メール）／ P-P 接続（ISDN：メール）／ P-P 接続（VPN：メール）の場合」（→ P.51）
・「3.3 P-P 接続（ISDN）の場合」（→ P.62）
・「3.4 P-P 接続（VPN）の場合」（→ P.71）

情報の更新の完了は、後ほどセンタから管理者宛に E-mail で通知されます。

POINT

- 続けてセンタ接続形態の変更、環境設定の変更も行うことができます。

3.8.2　環境設定の変更

環境の変更により、メールサーバ・Proxy サーバなどを変更した場合は、以下の手順に従って環境設定の変更を行ってください。接続形態にかかわらず、操作は共通です。インターネット接続（メール）の場合は、一部変更できない項目があります。

■ 定期接続時刻の変更

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［環境設定］をクリックします。

「REMCS 環境設定」画面が表示されます。

3 ［サービス］タブをクリックします。

4 ［設定］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。

5 スケジュールを変更し、［OK］をクリックします。

次回接続時間が表示されます。

6 ［OK］をクリックします。

「REMCS 環境設定」画面に戻ります。

7 ［OK］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は、正常終了メッセージが表示されます。
REMCS センタと正常に接続できるか確認してください。

■ HTTP 設定の変更

インターネット接続（メール）の場合は、この項目は変更できません。

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［環境設定］をクリックします。

「REMCS 環境設定」画面が表示されます。

3 ［HTTP］タブをクリックします。

4 HTTP 情報を変更し、［OK］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は、正常終了メッセージが表示されます。
REMCS センタと正常に接続できるか「接続確認」を実施して確認してください。

■ E-mail 設定の変更

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［環境設定］をクリックします。
「REMCS 環境設定」画面が表示されます。

3 ［E-Mail］タブをクリックします。

4 E-mail 環境の設定を変更し、［OK］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は、正常終了メッセージが表示されます。
REMCS センタと正常に接続できるか「接続確認」を実施して確認してください。

■ RSB（PG-RSB101）設定の変更

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［環境設定］をクリックします。
「REMCS 環境設定」画面が表示されます。

3 ［RSB］タブをクリックし、RSB（PG-RSB101）の設定を変更します。

4 ［OK］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は、正常終了メッセージが表示されます。

6 RSB の環境設定を確認するため、「REMCS 環境設定」画面をもう一度開いて、［RSB］タブをクリックし、［テストメール送信] をクリックします。
正しく設定が行われている場合、結果メッセージが表示されます。

3.9 オンラインアップデート

最新ファームウェアと REMCS エージェントのアップデータをダウンロードし、適用する方法について説明します。

3.9.1 ファームウェアのアップデート

REMCS センタから、本体、内蔵オプション、外付オプションの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。

重要

- PRIMERGY L100、PRIMERGY L100E、PRIMERGY RX100、PRIMERGY ECONEL30、PRIMERGY ECONEL40、PRIMERGY BX300、PRIMERGY BX600、PRIMERGY BX660、PRIMERGY RXI600、PRIMERGY RXI300 では、ファームアップデートをサポートしていません。
- メンテナンス区画をサポートしていない装置では、メンテナンス区画を使用したファームアップデートをサポートしていません。

■ ファームウェアを自動ダウンロードする

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 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［ファーム管理］をクリックします。

「ファーム管理」画面が表示されます。

3 ［ファーム運用設定］をクリックします。

「ファームウェア運用設定」画面が表示されます。

4 ［有効］をクリックします。

手動でダウンロードするように設定したい場合は、［無効］をクリックします。

5 ［OK］をクリックします。

■ ファームウェアを手動ダウンロードする

最新ファームウェアを手動でダウンロードします。

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［ファーム管理］をクリックします。

「ファーム管理」画面が表示されます。

3 ［ファーム手動受信処理］をクリックします。

「ファームウェア手動受信処理」画面が表示されます。

4 ［OK］をクリックします。

ダウンロードが開始されます。

POINT

- 「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、REMCS センタに最新のファームウェアは登録されていませんので、ファーム受信と適用は不要です。

■ ファームウェアを適用する

ダウンロードしたファームウェアを、サーバの電源再投入時に自動的に適用、または手動で適用できます。

POINT

- この機能を使用するためには、RSB（PG-RSB101）または SMB と、メンテナンス区画が必要です。

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［ファーム管理］をクリックします。

「ファーム管理」画面が表示されます。

3 ［ファーム運用設定］をクリックします。

「ファームウェア運用設定」画面が表示されます。

4 適用処理を行います。

自動適用の場合

1. ［自動適用］をクリックします。
2. ［スケジュール設定］をクリックします。
3. ［OK］をクリックします。

   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。

手動適用の場合

1. ［手動適用］をクリックします。
2. ［スケジュール設定］をクリックします。

3. ［OK］をクリックします。
4. サーバをシャットダウンして電源を切断します。
5. サーバの電源を再投入します。
   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。
   適用後、自動的に Windows が起動します。

重要

- 自動適用の場合、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。1 回の再起動で 1 種類の装置のみ適用されます。
- 手動適用の場合、ファームウェア適用後、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 分経過してから実施してください。

■ 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。

POINT

- RSB（または SMB）、メンテナンス区画がないときに、適用フロッピーディスクを使用します。

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［ファーム管理］をクリックします。
「ファーム管理」画面が表示されます。

3 ［ファーム運用設定］をクリックします。
「ファームウェア運用設定」画面が表示されます。

4 DOS システムが転送されたフロッピーディスクをセットします。

5 「受信ファームウェア一覧」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］をクリックします。
適用フロッピーディスクが作成されます。
ファームウェアの説明ファイルがある場合は、説明内容が表示されます。

6 適用フロッピーディスクをセットしたまま、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行われます。

7 適用処理完了後、適用フロッピーディスクを取り出し、サーバの電源を切ります。

8 サーバの電源を入れます。

3.9.2 REMCS エージェントのアップデート

REMCS 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。

■ アップデータをダウンロードする

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 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［REMCS 保守］をクリックします。

「REMCS 保守」画面が表示されます。

3 ［REMCS ダウンロード］をクリックします。

ダウンロードが開始されます。
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。

■ アップデータを適用する

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 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［REMCS 保守］をクリックします。

「REMCS 保守」画面が表示されます。

3 ［REMCS アップデート］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。

4 ［インストール開始］をクリックしてください。

アップデートが始まります。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。

5 ［OK］または［いますぐ再起動する］をクリックします。

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。

6 適用後、運用操作メニューの［構成情報］をクリックして、最新の情報をセンタに送信します。

3.10 REMCS センタとの接続停止／再開

サーバと REMCS センタの接続を停止します。

重要

- サーバを長時間停止する場合（たとえば、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 REMCS センタとの接続を停止してください。
- REMCS センタとの接続を停止した後、システムの運用を再開した時には、必ず「センタ接続再開」を行ってください。

3.10.1 REMCS センタとの接続を停止する

REMCS センタとの接続（リモートサポートサービス）を停止します。

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［センタ接続停止］をクリックします。

確認画面が表示されます。

3 ［OK］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。

重要

- センタ接続停止中は、REMCS センタとの接続処理を一切行いません。また、［環境設定］、［センタ接続再開］と［センタ接続停止］以外は選択できなくなります。
- 停止していた間のイベントは、REMCS センタに通知されません。

3.10.2 REMCS センタとの接続を再開する

REMCS センタとの接続（リモートサポートサービス）を再開します。

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［センタ接続再開］をクリックします。

確認画面が表示されます。

3 ［OK］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。

3.11 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構成情報を REMCS センタに送信します。

POINT

- 構成情報は、定期接続時に自動的に送信されます。この操作は、定期接続時間前に構成情報を送る必要がある場合に使用します。

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［構成情報］をクリックします。

「構成情報」画面が表示されます。

3 ［OK］をクリックします。

REMCS センタに、新しい構成情報が送信されます。
正常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。

第 4 章

障害発生時の対応

4

装置に異常が発生したり、ネットワーク環境でトラブルが発生したりした場合は、内容に応じて保守作業を行います。この章では、障害発生時の対処方法について説明します。

4.1　障害発生について 100
4.2　保守作業の開始／終了 102
4.3　ソフトウェア調査資料の収集 103
4.4　調査資料の管理 111
4.5　SIRMS の環境設定 114

4.1 障害発生について

装置に異常が発生した場合、センタに異常を通知します。センタで通知を受け取った後、サポート要員がただちに対応を開始します。
また、接続確認の実施でエラーが発生した場合は、「5.5 REMCS エージェント環境チェックツール」（→ P.139）を使用して、原因究明・調査資料の収集を行ってください。

4.1.1 通知される主な障害

通知される主な障害は、以下の表のようなものがあります。サーバの機種や I/O 装置の機種によって、サポートしている項目／通知障害の種類は変わります。

■ サーバ本体

表：サーバ本体の障害

項目	通知障害
システムファン プロセッサファン	・ファンが停止したとき ・ファンの回転数が低下したとき ・ファンユニットがシャーシから取り外されたとき
プロセッサ	・プロセッサが故障したとき ・故障したプロセッサを自動的にシステムから切り離して動作するとき
メモリ	・メモリが故障したとき（マルチビットメモリエラー） ・故障したメモリを自動的にシステムから切り離して動作するとき
温度	・シャーシ内の温度が危険温度に達したとき
電圧	・電源ユニットの電圧が危険電圧に達したとき
電源ユニット	・電源ユニットが故障したとき ・電源ユニットのファンが故障したとき
その他	・サーバがダウンしたとき ・POST、OS 起動中にエラーなどで停止したとき ［注］上記の通報を行うには RSB を搭載したうえで、監視機能を正しく設定しておく必要があります。

■ I/O 装置

表：I/O 装置の障害

項目	通知障害
ハードディスク	・ハードディスクが故障したとき
RAID	・RAID を構成するハードディスクが故障して、RAID の状態が危険状態になっています。

4.1.2　サーバに表示されるメッセージ

サーバに表示されるメッセージは、インストールした Servervisor のバージョンにより異なります。メッセージ内容の詳細については、Servervisor のマニュアルやヘルプをご覧ください。

■ Servervisor V1.0 をご使用の場合

表：Servervisor V1.0 のメッセージ

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= OtherSubSystem= 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 コンポネント名 = xxxxxxxx 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 以降をご使用の場合

表：Servervisor V1.1 以降のメッセージ

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 xxxxxxxx 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。

4.2 保守作業の開始／終了

保守作業を行う場合は、センタに保守作業中であることを通知し、「保守作業中」状態にします。

重要

- 「保守作業中」状態のときは、センタへの障害の通知を抑止します。

4.2.1 保守作業開始の通知

保守作業を開始することをセンタに通知し、「保守作業中」状態にします。

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［保守作業開始］をクリックします。

3 確認ダイアログが表示されますので、［OK］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。

4.2.2 保守作業終了の通知

保守作業を終了したことをセンタに通知し、「保守作業中」状態にします。

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［保守作業終了］をクリックします。

3 確認ダイアログが表示されますので、［OK］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。

POINT

- 保守作業によって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がセンタに転送されます。

4.3　ソフトウェア調査資料の収集

ソフトウェアの障害発生時には、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。
以下の操作を行って、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ください。

重要

- ソフトウェア調査資料の収集を行う前に、サーバの CPU 使用率が 100% になっていないことを確認してください。CPU 使用率が 100% の状態で、ソフトウェア調査資料の収集を行わないでください。通常より CPU 使用率が高い状態でソフトウェア調査資料の収集を実施して失敗した場合は、CPU 使用率が通常の状態に戻ってから、再度ソフトウェア調査資料の収集を行ってください。
- お客様の設定により、メール送信できるファイルのサイズを制限している場合、ソフトウェア調査資料をセンタに送信できない場合があります。制限サイズを確認し、送信するファイルサイズの最大値（初期値：2000KB）を変更してください。

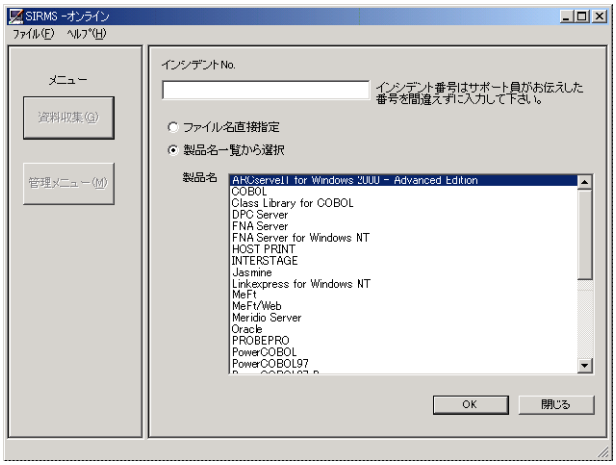
1　「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2　［資料収集・送付］をクリックします。

「SIRMS メニュー」画面が表示されます。

3　［資料収集］をクリックします。

「SIRMS 資料収集」画面が表示されます。



POINT

- 「ヘルプ」メニューのバージョン情報により、ソフトウェア調査資料の収集をはじめる前に、SIRMS のバージョンを確認してください。バージョン 1.x.x.x の場合は操作が異なります。「付録 B ソフトウェア調査資料の収集と送信（SIRMS バージョン 1 の場合）」を参照してください。

4 調査資料を収集します。

調査資料の収集方法には、次の 2 つの方法があります。

ファイル名直接指定

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。
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場合に選択します。
→「4.3.1 製品名一覧から資料を収集する」（P.104）

製品名一覧から選択

製品名の一覧から対象となる製品名を選択して、その製品についての調査情報を収集します。
→「4.3.2 ファイル名を指定して資料を収集する」（P.106）

4.3.1 製品名一覧から資料を収集する

1 「SIRMS 資料収集」画面の「インシデント No.」に、サポート要員から提示されたインシデント番号（お問い合わせ番号）を入力します。

2 ［製品名一覧から選択］をチェックします。

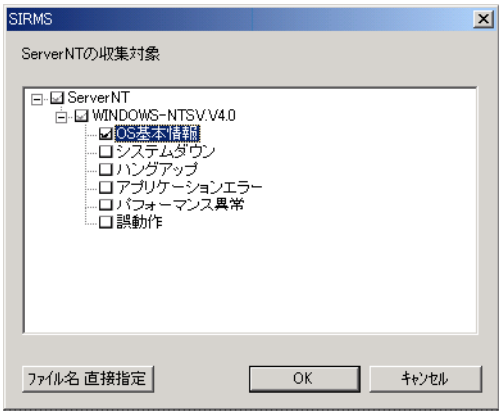
一覧表内の製品名を選択できるようになります。

3 製品名を選択して［OK］をクリックします。

手順 1 で入力したインシデント No. に対応した、「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. を入力していなかった場合は、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」画面が表示されますので、［OK］をクリックしてください。

4 インシデント番号を確認し、［OK］をクリックします。

調査資料グループ選択画面が表示されます。



POINT

- 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ごとにグループ化して、調査資料の収集を容易にするためのものです。［ファイル名直接指定］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、ファイル名を直接指定して収集することもできます。

5 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］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。

6 ［OK］をクリックします。

収集作業を開始します。

7 資料収集が完了すると、センタ送信確認メッセージが表示されます。

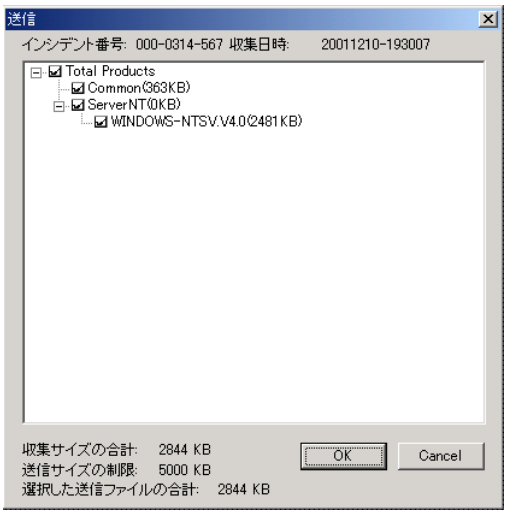
送信確認メッセージは資料ファイルのサイズが 2M バイト以下のときのみ表示されます。2M バイトを超える場合は、収集完了メッセージが表示されます。

重要

- ファイルサイズが2Mバイトを超える調査資料、またはサイズの合計が5Mバイトを超える調査資料については、DAT などの外部記憶装置に保存してください。調査資料を他の媒体に保存するには、管理メニュー画面で［内容表示］ボタンをクリックし、表示されるエクスプローラで操作してください。
  保存した媒体はセンタに郵送するか、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、弊社サポート要員の指示に従ってください。

8 ［OK］をクリックすると、送信内容確認画面が表示されます。

チェックされている資料が送信されます。送信しない資料はチェックをはずします。



9 ［OK］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。

送信が完了すると、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いては、「4.3.3 調査資料の保存場所」（→ P.107）をご覧ください。

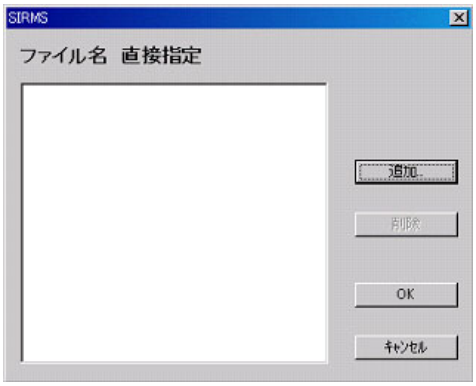
4.3.2 ファイル名を指定して資料を収集する

1 「SIRMS 資料収集」画面の「インシデント No.」に、サポート要員から提示されたインシデント番号（お問い合わせ番号）を入力します。

2 ［ファイル名直接指定］をチェックします。

3 ［OK］をクリックします。

「ファイル名直接指定」画面が表示されます。



4 ［追加］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。

5 ファイルを選択して、［OK］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。

6 資料収集が完了すると、センタ送信確認メッセージが表示されます。

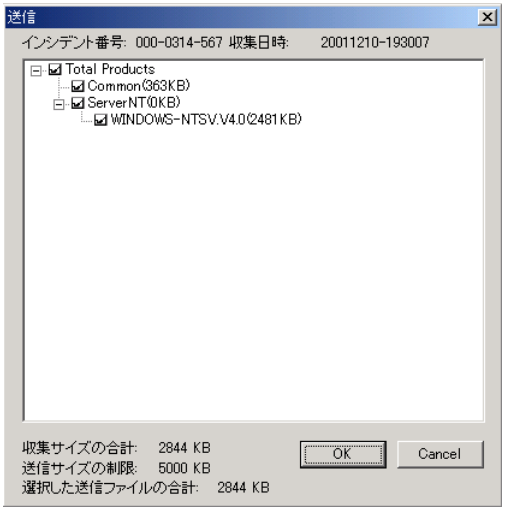
送信確認メッセージは資料ファイルのサイズが 2MB 以下のときのみ表示されます。
2MB を超える場合は、収集完了メッセージが表示されます。

重要

- ファイルサイズが2Mバイトを超える調査資料、またはサイズの合計が5Mバイトを超える調査資料については、DAT などの外部記憶装置に保存してください。調査資料を他の媒体に保存するには、管理メニュー画面で［内容表示］ボタンをクリックし、表示されるエクスプローラで操作してください。
  保存した媒体はセンタに郵送するか、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、弊社サポート要員の指示に従ってください。

7 ［OK］をクリックすると、送信内容確認画面が表示されます。

チェックされている資料が送信されます。送信しない資料はチェックをはずします。



8 ［OK］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。

送信が完了すると、収集完了メッセージが表示されます。

4.3.3 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、以下のような、すべてのユーザに共通なアプリケーションデータディレクトリ内に作成されます。

- Windows NT の場合
  ＜ Windows ディレクトリ＞ :¥Profiles¥All Users¥Application Data¥Fujitsu¥SIRMS¥SaveArea2
- Windows 2000 ／ Windows 2003 の場合
  ＜システムドライブ＞ :¥Documents and Settings¥All Users¥Application Data¥Fujitsu¥SIRMS¥SaveArea2

POINT

- Windows NT から、Windows 2000 に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。

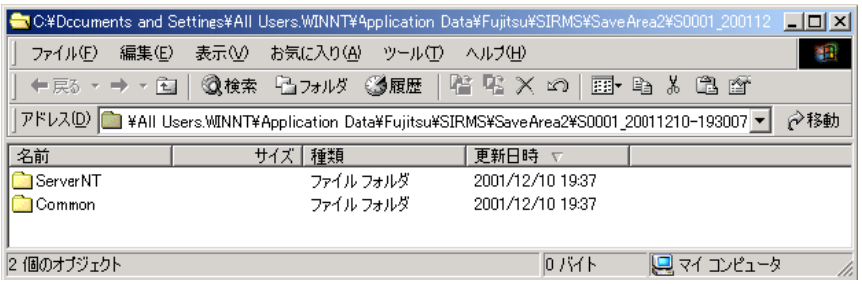
調査資料の収集が終わると、保存域内に SIRMS が生成する収集番号 (Sxxxx) と収集日時を組み合わせた名前を持つディレクトリが作成され、このディレクトリに収集した製品ごとにサブディレクトリが作成され、収集した調査資料が、圧縮されて保存されます。

調査資料保存ディレクトリ名：収集番号_YYYYMMDD-hhmmss
①　②　③　④　⑤　⑥

① 西暦4桁表示
② 月（00～12）
③ 日（00～31）
④ 時（00～23）
⑤ 分（00～59）
⑥ 秒（00～59）

（例）：S0001_20010314-140000

各インシデント番号に対応する調査資料は、管理メニュー画面から［内容表示］をクリックすることによりエクスプローラで表示されます。



■ ファイルサイズが、30M バイトを超えるもの

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）が格納されています。

- 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”

■ 調査資料のタイプ

REMCS エージェントでは、調査資料ファイルを、緊急度（障害調査ですぐに必要かどうか）に応じて 3 つのタイプに分類しています。また、ファイルサイズが大きな資料も 1 タイプとして分類され、全部で以下の 4 つのタイプがあります。

表：調査資料のタイプ

調査資料のタイプ	意味	保存場所	センタ送信の可否	圧縮の有無
URGENT	緊急度の高い資料	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
EXPRESS	調査に必須な一次資料	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	調査に必須な二次資料	保存域	不可	圧縮される
HUGE	30M バイト以上の調査資料	調査資料ファイルの元の場所	不可	圧縮されない

4.3.4 FTvirtual Server 上で収集したソフトウェア調査資料を送信する

FTvirtual Server 上で、ソフトウェア調査資料を収集してセンタに送信する場合は、以下の操作を行って資料を収集・送信します。

1 FTvirtual Server のデスクトップ上にある、「障害調査資料収集／管理」を起動します。

デスクトップ上にショートカットがない場合は、「スタート」メニュー →「プログラム」→「Fujitsu SIRMS」→「障害調査資料収集／管理」を起動します。

2 資料を収集します。

「4.3 ソフトウェア調査資料の収集」（→ P.103）を参照して、資料を収集します。
なお、収集後の送信確認メッセージは表示されません。

3 FTvirtual Server 上で収集した資料を CoServer 上にコピーするために、CoServer 上の適当なフォルダを、ネットワーク上で共有します。

1. CoServer 上でエクスプローラを起動します。
2. 共有するフォルダ上で右クリックして、「共有…」をクリックします。
3. ［このフォルダを共有する］をクリックして、共有名を入力します。
   アクセス許可を設定したい場合は、［アクセス許可］をクリックして設定します。
4. ［OK］をクリックします。

4 資料を CoServer 上にコピーします。

1. CoServer 上で FTvirtual Server Desktop（「スタート」メニュー →「プログラム」→「Marathon Endurance」→「FTvirtual Server Desktop」）を起動します。
2. FTvirtual Server にログインします。
3. FTvirtual Server 上で検索画面（「スタート」メニュー →「検索」→「ファイルやフォルダ…」）を起動します。
4. 「ほかの項目を検索」の「コンピュータ」をクリックします。
5. コンピュータ名に CoServer のホスト名（IP アドレスも可）を入力して、［検索開始］をクリックします。
6. 表示されたコンピュータをダブルクリックして、コンピュータにログオンします。
   ログオン後、共有したフォルダが表示されます。
7. 「4.4 調査資料の管理」の「■ 調査資料の内容表示」（→ P.112）を参照して、資料が格納されているフォルダを、共有したフォルダにコピーします。

5 フォルダの共有を解除します。

1. CoServer 上でエクスプローラを起動します。
2. 共有するフォルダ上で右クリックして、「共有…」をクリックします。
3. ［このフォルダを共有しない］をクリックします。
4. ［OK］をクリックします。

6 「4.3.2 ファイル名を指定して資料を収集する」（→ P.106）を参照して、コピーした資料を収集・送信します。

4.3.5 Endurance のソフトウェア調査資料を収集する

FT モデルに搭載されている Endurance のソフトウェア調査資料をセンタに送信します。
FTvirtual Server、CoServer 上のそれぞれで、以下の操作を行って資料を収集・送信してください。

1 コマンドプロンプト（「スタート」メニュー → 「プログラム」→ 「アクセサリ」→ 「コマンドプロンプト」）を起動します。

2 「4.3.2 ファイル名を指定して資料を収集する」（→ P.106）を参照して、以下のファイルを収集します。

＜システムドライブ＞ :¥WINNT¥system32¥config¥mtcfh.hrl
＜システムドライブ＞ :¥WINNT¥system32¥config¥SysEvent.evt
＜システムドライブ＞ :¥WINNT¥system32¥config¥AppEvent.evt

3 CoServer 上で収集した資料は、収集後、センタ送信確認メッセージが表示されますので、センタに送信してください。

FTvirtual Server 上で収集した資料は、「4.3.4 FTvirtual Server 上で収集したソフトウェア調査資料を送信する」（→ P.109）の手順 3 以降の操作を行って、資料を送信してください。

4.4　調査資料の管理

収集済みの調査資料を送信したり、削除するなど、調査資料の管理を行います。以下の操作が行えます。

- 調査資料の送信
- 調査資料の削除
- 調査資料の内容表示
- インシデント No. 修正

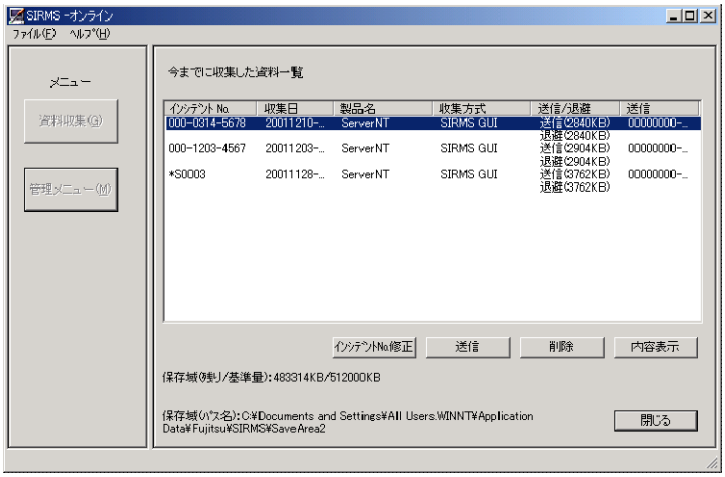
1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［資料収集・送付］をクリックします。

「SIRMS メニュー」画面が表示されます。

3 ［管理メニュー］をクリックします。

「SIRMS 管理メニュー」画面が表示されます。



表：管理メニュー

項目	説明
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 No. 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	製品名資料の製品名です。

表：管理メニュー

項目	説明
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 など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。

■ 調査資料の送信

収集済みのソフトウェア調査資料を REMCS センタに送信します。この操作で送付できるのは、ファイルサイズが 2M バイト以下、合計で 5M バイト以下の調査資料のみです。

重要

- ファイルサイズが 2M バイトを超える調査資料、またはサイズの合計が 5M バイトを超える調査資料については、DAT などの外部記憶装置に保存してください。調査資料を他の媒体に保存するには、管理メニュー画面で［内容表示］ボタンをクリックし、表示されるエクスプローラで操作してください。
  保存した媒体はセンタに郵送するか、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、弊社サポート要員の指示に従ってください。

1 資料一覧から、送信したい資料を選択して、［送信］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が表示されます。サポート要員から提示されたインシデント番号を入力し、［OK］をクリックしてください。

2 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と送信内容確認画面が表示されます。

3 ［OK］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。
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。

■ 調査資料の削除

収集したソフトウェア調査資料を削除します。

1 資料一覧から、削除したい資料を選択して、［削除］をクリックします。

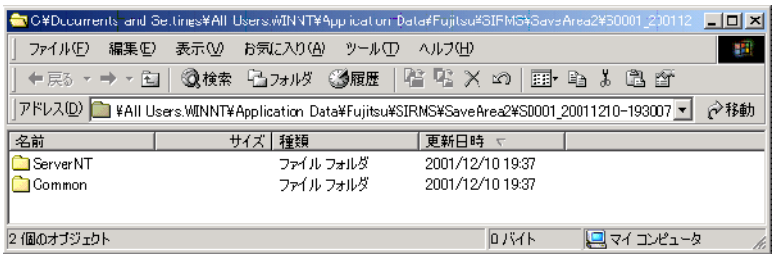
選択した資料ファイルが削除されます。

■ 調査資料の内容表示

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。他の媒体に保存するときなどに使用します。

1 資料一覧から、内容表示したい資料を選択して、［内容表示］をクリックします。

エクスプローラの画面が起動し、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。



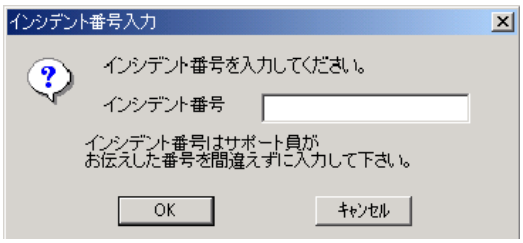
2 他の媒体に保存する場合は、コピーするなどの作業を行います。

■ 調査資料の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。「*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。仮インシデント番号を、サポート要員から提示された正式なインシデント番号に変更するときに使用します。

1 インシデント番号を変更したい資料を選択し、［インシデント No. 修正］をクリックします。

インシデント番号入力画面が表示されます。



2 サポート要員から提示されたインシデント番号を入力して、［OK］をクリックします。

インシデント番号が変更されます。

4.5 SIRMS の環境設定

調査資料収集における各ファイルサイズや、ファイルの保存先などを変更します。
通常は、この設定を変更する必要はありません。

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［調査資料・送付］をクリックします。
「SIRMS メニュー」画面が表示されます。

3 ［ファイル］メニューから［ユーザの設定］を選択します。
「ユーザの設定」画面が表示されます。

4 各タブ画面で必要な値を設定してください。
値を設定後、［適用］をクリックします。

5 すべてのタブ画面で設定を終了後、［OK］をクリックします。
［省略値の設定］をクリックすると、すべての値が省略値に設定されます。

■「調査資料収集」タブ

● 各種のファイルサイズ

- 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。また、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［KB］（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［KB］（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。この値を超えた場合は、センタへ送信されません。

● 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、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。

■「保存域」タブ

● 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が「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、収集日付の古いものから削除されます。
- 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）
  ここをチェックしておくと、保存域の使用量が使用最大値を超えた場合に、保存された日付の古い順に削除されます。

● 保存域の場所

- 保存域へのパス（省略値＝なし）
  保存域のパスを指定します。
  ［参照］により、ダイアログを開き、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。

■「トレースログ」タブ

この画面の情報は、サポート要員からの指示がない限り変更しないでください。また、SIRMS を再起動したときに有効になります。

● 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 が出力する SIRMS ログ（sirms.log）のトレースレベルを指定します。

第 5 章

REMCS エージェントのトラブルシューティング

この章では、REMCS エージェントに関するトラブルと対処方法、環境チェックツールについて説明しています。

5.1 インストール時のトラブル 118
5.2 サービス開始時のトラブル 121
5.3 運用操作メニューのトラブル 128
5.4 その他のトラブル 137
5.5 REMCS エージェント環境チェックツール 139
5.6 REMCS エージェントのバージョン確認 147
5.7 REMCS エージェントのアンインストール 148

5.1 インストール時のトラブル

REMCS エージェントのインストール時に発生するトラブル、およびインストール時に表示されるメッセージへの対処方法を説明します。

5.1.1 トラブルと対処方法

表：トラブルと対処方法

トラブル	対処方法
インストーラが起動しない。	すでにインストーラが起動しています。あるいは、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。
Global Flash Service または Global Flash Tool のインストールで止まったまま、先に進まない。	タスクバーやデスクトップ上に、最小化されたメッセージが表示されていないか確認してください。最小化されたメッセージが表示されている場合は、元のサイズに戻してメッセージを確認し、処理を指示してください。
Global Flash Tool のインストール時、Example.zip のコピー後で Global Flash Tool のインストールが止まってしまった。	インストーラを強制終了して、再度インストール（上書きインストール）を実施してください。
SIRMS V3.0 のインストール時、内部エラーが発生した。	エラーメッセージを閉じていったんインストールを終了して、再度インストール（上書きインストール）を実施してください。
REMCS エージェントのインストール後、ErrNotify メッセージが表示された。	ErrNotify メッセージは、お客様がまだレジストレーション前に装置異常が発生した場合に表示されます。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、内容を確認のうえ、サポート要員にご連絡ください。

5.1.2 メッセージと対処方法

表：メッセージと対処方法

メッセージ	対処方法
アドミニストレータでログインしてください。	Administrator 権限のあるユーザでログインし直し、再度インストールを行ってください。
[プログラムの追加と削除] の使用は制限されています。管理者に問い合わせてください。	Administrator 権限のあるユーザでログインし直し、再度インストールを行ってください。
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て失敗しました。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。 いったんインストールを中止し、Administrator 権限でログオンしているか確認してください。その後、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。

表：メッセージと対処方法

メッセージ	対処方法
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。以下の手順で対処してください。 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。 SNMP サービスをインストールします。 REMCS エージェントを上書きインストールします。
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。 いったん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行ってください。
メモリが "read" になることはできませんでした。	Srvctrl.exe アプリケーションエラーです。このエラーが発生しても、以降のインストールや運用に影響はありません。［OK］をクリックしてメッセージ画面を閉じ、作業を続行してください。
SIRMS メッセージ通報機能がインストールできません。SIRMS 3.0 以上が必要です。	対処は不要です。お客様のシステム上にインストールされている Internet Explorer のバージョンが 4.01SP1 未満の場合、SIRMS メッセージ通報機能はインストールされません。
セーフモードか Windows インストーラがインストールされていません。	SIRMS V1 を手動でインストールしてください。以下のファイルをダブルクリックしてください。以降は画面の指示にしたがって進めてください。 "Remcs\Sirms\1\setup.exe"
既に新しいバージョンの REMCS エージェント V1.0Lxx がインストールされています。	V3.1 以降の REMCS エージェントがインストールされているサーバ上で V3.0 以前の REMCS エージェント CD をセットしています。インストールを中止し、CD を取り出してください。
FT モデル初期処理準備中です。しばらく待ってからレジストレーションしてください。	「2.1.3 FT モデルの場合」（→ P.30）を参照の上、FT モデルの場合のサービス開始前の準備を実施してください。
サービスのオープンに失敗しました。：＜サービス名＞	コントロールパネルから「サービス」を起動して、表示されているサービスのスタートアップ設定を「自動」に変更して、サービスを起動してください。
サービスの開始に失敗しました。：＜サービス名＞	
サービスのクローズに失敗しました。：＜サービス名＞	
サービスのスタートアップの種類を「自動」に変更できませんでした。：＜サービス名＞	

5.1.3 スクリプト実行時間の設定について

起動通知／停止通知コマンドを登録すると、OS 起動時と OS シャットダウン時に、スタートアップスクリプト・シャットダウンスクリプト実行中のメッセージが表示されるようになります。このメッセージが 10 分以上続いて表示される場合のみ、以下の手順に従ってスクリプト実行時間の設定を行ってください。
初期値では、コンピュータの一連のスクリプト実行時間の上限は、最高 600 秒（10 分）に設定されています。この上限値を超えたときはスクリプト実行は途中で中止されます。その場合、起動通知／停止通知がセンタに送信されない場合があります。
一連の処理を実行したときに 600 秒を超える可能性が高い場合は、この上限値を調整して対処することができますが、仕様と運用方法を十分理解したうえで正しく設定してください。

1 「スタート」ボタン→「ファイル名を指定して実行」の順にクリックします。

2 「名前」に「gpedit.msc」と入力して、［OK］をクリックします。
グループポリシー画面が表示されます。

3 「コンピュータの構成」→ 「管理用テンプレート」→ 「システム」→ 「ログオン」の順にクリックします。

4 「スクリプトの実行時間の上限を設定する」をダブルクリックします。
スクリプトの実行時間の上限を設定するのプロパティ画面が起動します。

5 「有効」をクリックし、「時間（秒）」に、一連のスクリプトに対してコンピュータを待機させる時間を入力します。
1 から 32,000 までの秒数を入力します。コンピュータの待ち時間を無制限にするには、0 を指定します。

POINT

- 待ち時間を過度に長くすると、システムに遅延が生じ、他のユーザーに迷惑がかかる可能性があります。待ち時間が短かすぎると、必要なタスクが実行されず、システムが不完全な状態になる可能性があります。

6 ［OK］をクリックし、プロパティ画面を閉じます。

7 グループポリシー画面を閉じます。

5.2　サービス開始時のトラブル

サービス開始時に発生するトラブル、およびサービス開始時に表示されるメッセージへの対処方法を説明します。
接続確認の実施でエラーが発生した場合は、「5.5 REMCS エージェント環境チェックツール」（→ P.139）を使用して、原因究明や、調査資料の収集を行ってください。

5.2.1　トラブルと対処方法

表：トラブルと対処方法

トラブル	対処方法
Fujitsu SMB ユーティリティがスタートメニューに存在しない。	SMB 管理ツールがインストールされていません。 REMCS エージェントの上書きインストールを行ってください。
RSB からのテストメールを実施した後、応答がない。	・ネットワークの状態が悪い場合や設定に誤りがある場合に、最長で 10 分の間リトライを行います。テストメールの結果メッセージが表示されるまで、お待ちください。 ・P-P 接続（ISDN）、P-P 接続（VPN）で接続している場合は、テストメール機能は利用できません（エラー終了）。 ・AUTH-SMTP 認証、POP before SMTP には対応していないため、これらの認証機能を利用する環境ではテストメール機能は利用できません（エラー終了）。
Global Array Manager (GAM) エージェント検出のエラーイベント、またはブレードサーバのマネジメントブレード検出のエラーイベントがリモート通報されない。	これらのイベントは GAM エージェント、またはマネジメントブレードが送信した SNMP トラップを ServerView の AlarmService が受信し、ローカルのイベントログにログ出力したものを REMCS エージェントが通報する仕組みになっています。AlarmService は SNMP トラップ送信元がサーバリストに登録されていない場合、不明なトラップとして処理し、イベントログにログ出力しません。サーバリストに登録する場合は、ServerView の管理コンソールに監視対象のサーバ、またはマネジメントブレードを登録してください。イベントログにログ出力されているにもかかわらず通報されないイベントは通報対象外です。
レジストレーション時に画面に表示された装置 ID が、ハードウェアの保証書および筐体に貼付のラベルに書かれている装置 ID と一致しない。	使用しているシステムディスクが別の装置からコピーされたものかどうかを確認してください。コピーされたものを使用した場合は、コピー元装置の装置 ID が取り込まれている可能性があります。「1.4.3 システムディスクをコピーして他のサーバシステムを構築する場合」（→ P.19）の「装置 ID の削除手順」を参照して、装置 ID を削除してください。
RSB（PG-RSB102 ／ PG-RSB103(L) ／ PG-RSB104）からエラー通報メールが送信されない。	Severity 設定でメール送信しないように設定されている可能性があります。「3.5.2 アラート通報設定」（→ P.82）の設定手順 11 ～ 13 を参照し、Severity 設定を確認してください。

5.2.2 メッセージと対処方法

■ レジストレーションと環境設定に関するメッセージ

表：レジストレーションと環境設定に関するメッセージ

メッセージ	対処方法
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。
入力された文字に、指定できない文字が入っています。	入力した値に誤りがあります。 内容を確認してください。
未入力の項目があります。	入力した値に誤りがあります。 内容を確認してください。
入力されたデータが長すぎます。	制限字数を超える文字を入力しています。 制限字数を確認して、もう一度入力してください。
入力桁オーバー	制限字数を超える文字を入力しています。 制限字数を確認して、もう一度入力してください。
モデル名が見つかりません。確認してください。	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。	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できませんでした。 ネットワークへのケーブルの接続、メール（SMTP）サーバのホスト名または IP アドレス、SMTP サーバが動作しているかを確認してください。
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。	定期接続スケジュール設定の曜日が正しく設定されていません。 正しく設定してください。
日付を指定してください。	定期接続スケジュール設定の日付が正しく設定されていません。 正しく設定してください。
時刻の指定に誤りがあります。	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。入力した時刻を確認し、正しく設定してください。
開始時刻と終了時刻に同じ時刻が設定されています。	定期接続スケジュール設定で、時刻の開始時刻と終了時刻が同じ時刻になっています。 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。	定期接続スケジュール設定で、時刻の開始時刻が終了時刻より後に設定されています。 開始時刻を終了時刻より前に設定してください。
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。	構成情報を収集できませんでした。 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可能性があります。サーバを再起動し、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、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。

表：レジストレーションと環境設定に関するメッセージ

メッセージ	対処方法
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。	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。20 分待ってから再度処理を実行してください。再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、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。 SS-Agent の起動を確認できませんでした。	原因として以下の 3 つが考えられます。 1. マシンが高負荷状態のため、確認処理でタイムアウトが発生した。 2. サービスが起動していない。 3. イベントログがいっぱいになり、イベントログに情報が書き込めない。 それぞれ以下の対処方法を実施してください。 1. Windows タスクマネージャの［パフォーマンス］の「CPU 使用率」を参照し、100% 状態が継続しているかを確認し、CPU 使用率が 100% 未満になるまで待ってください。 2. 「サービス」メニューの「SystemWalker RmAosfB」が開始状態でない場合は、このサービスを開始してください。開始する際は、「スタートアップの種類」が「自動」になっていることを確認してください。 3. イベントログの状態を確認し、イベントログがいっぱいの場合は、「ログファイルの名前をつけて保存」を選択し、ログファイルを保存後、すべてのイベントを削除してください。なお、イベントログがいっぱいになって書き込めない場合、REMCS エージェントの仕様上、センタへの障害は通知できないため、イベントログのプロパティにて、「ログサイズが最大値に達したときの操作」を「必要に応じてイベントを上書きする」に設定しておくことを推奨します。

■ SMB ユーティリティに関するエラーコードおよびメッセージ

表：SMB ユーティリティに関するエラーコードおよびメッセージ

エラーコード	メッセージ	対処方法
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。 REMCS エージェントをいったんアンインストールし、再度インストールしてください。
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。 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、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、サポート要員にご連絡ください。

表：SMB ユーティリティに関するエラーコードおよびメッセージ

エラーコード	メッセージ	対処方法
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。なお、ドライバのインストール直後の場合は、システムを再起動してください。
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。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。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、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。メモリアクセス異常、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クセス異常、またはタイムアウト異常が通知されました。 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。	P-P 接続（ISDN）、P-P 接続（VPN）で接続している場合はテストメール機能は利用できません（エラー終了）。また、AUTH-SMTP 認証、POP before SMTP には対応していないため、これらの認証機能を利用する環境ではテストメール機能は利用できません（エラー終了）。 上記以外の場合は、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ください。
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。	P-P 接続（ISDN）、P-P 接続（VPN）で接続している場合はテストメール機能は利用できません（エラー終了）。また、AUTH-SMTP 認証、POP before SMTP には対応していないため、これらの認証機能を利用する環境ではテストメール機能は利用できません（エラー終了）。 上記以外の場合は、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。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。	P-P 接続（ISDN）、P-P 接続（VPN）で接続している場合はテストメール機能は利用できません（エラー終了）。また、AUTH-SMTP 認証、POP before SMTP には対応していないため、これらの認証機能を利用する環境ではテストメール機能は利用できません（エラー終了）。 上記以外の場合は、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確認してください。

表：SMB ユーティリティに関するエラーコードおよびメッセージ

エラーコード	メッセージ	対処方法
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。 サポート要員にご連絡ください。
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 アドレスを設定してから、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 エージェント 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 エージェント 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 エージェント CD です（CD-ROM 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 を確認してください。
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、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、サポート要員にご連絡ください。
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、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、サポート要員にご連絡ください。

表：SMB ユーティリティに関するエラーコードおよびメッセージ

エラーコード	メッセージ	対処方法
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。	CD-ROM 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、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、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、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、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、サポート要員にご連絡ください。

POINT

- 正常にシャットダウンしているにもかかわらず、イベント ID：6008 の「予期しないシャットダウン」イベントがセンタに通知される場合の対処について
- 以下の Windows をご使用の場合、PowerChute® によるシャットダウンが正常に行われたにもかかわらず、イベント ID：6008 の「予期しないシャットダウン」イベントがセンタに通知されることがあります。
  ・サービスパック 4、5 が適用された Windows NT4.0
  ・サービスパック 1、2、3 が適用された Windows 2000
  本現象が発生している場合は、Windows NT4.0 の場合はサービスパック 6a に、Windows 2000 の場合はサービスパック 4 にアップデートしてください。
  サービスパックをアップデートするにあたっては、サービスパックをアップデートする前にシステムのバックアップを行い、リストアできる準備をしてから、アップデートおよびテスト（必要ならば）を実施してください。

■ SMB 監視エージェントに関するメッセージ

表：SMB 監視エージェントに関するメッセージ

メッセージ	対処方法
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 アドレス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。いったん、サーバ本体の電源と SMB 接続の AC アダプタの電源を切った後、再度これらの電源を入れてください。 上記処理を行ってもエラーが発生する場合は、サポート要員にご連絡ください。
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、確認してください。 ・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、サポート要員にご連絡ください。
［注］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。 サポート要員にご連絡ください。

5.3　運用操作メニューのトラブル

サービス開始後の設定変更など、運用操作メニューに関するトラブル、およびメッセージへの対処方法を説明します。
なお、ネットワーク環境に関するトラブルが発生したときには、「5.5 REMCS エージェント環境チェックツール」（→ P.139）を使用して、原因究明、調査資料の収集を行ってください。

5.3.1　運用操作メニュー全般に関するトラブルと対処方法

表：運用操作メニュー全般に関するトラブルと対処方法

トラブル	対処方法
［資料収集・送付］をクリックしても、SIRMS メニュー画面が起動しない。	タスクマネージャから「運用操作メニュー」を強制終了してください。その後、再度通常の操作で「運用操作メニュー」を起動して、［資料収集・送付］をクリックしてください。
DLT、MO の異常が REMCS センタに通知されない。	異常を検出する特定のソフトウェア（ドライバを含む）がないため、DLT、MO などのリムーバブルドライブの異常はアラート通知できません。
MS-DOS（メンテナンス区画）が起動してしまう。	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 秒間表示されているときに、【F10】キーを押したことが考えられます。 MS-DOS が起動した状態から、次の手順で復旧してください。 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。 Remcs¥Chgpid フォルダをコピーしたフロッピーディスクをセットします。 次のように入力し、それぞれ【Enter】キーを押します。 cd chgpid chgpid /B:OFF
Servervisor コンソールで SCSI アレイコントローラが監視できない（I/O の部分が赤ランプになっている）。	SCSI アレイコントローラカードに添付されている GAM ドライバがインストールされていません。 SCSI アレイコントローラカード添付のマニュアルを参照して、GAM ドライバをインストールしてください。
Servervisor コンソールの I/O の部分に SMB が表示されない。	Fujitsu SMB CI サービスが起動されていない、または正常にインストールされていない可能性があります。 「付録 C.3 サービス開始時の設定」の「■ SMB 監視エージェント機能を有効にする」（→ P.168）を参照し、Fujitsu SMB CI サービスを起動してください。
SNMP が開始時にハングした。	LDSM/Servervisor が正常にインストールされていない可能性があります。 「付録 D Servervisor ／ LDSM のインストール、アンインストール」（→ P.172）を参照して、再インストールを実施してください。
英語環境で REMCS エージェントが使用できない。	REMCS エージェントでは日本語環境のみをサポートしています。

表：運用操作メニュー全般に関するトラブルと対処方法

トラブル	対処方法
サービスに Fujitsu SMB CI が登録されていない。	・ServerManager コンソール、Servervisor コンソールが正常に起動できない場合は、Servervisor が正しくインストールできていません。装置添付のマニュアルを参照の上、Servervisor のアンインストール、再インストールを実施してください。 ・SMB 管理ツールがインストールされていません。REMCS エージェントを上書きインストールしてください。
タイトルバー、タスクバーに（応答なし）の表示が残る。	サービスの運用動作に支障はありません。そのままご使用ください。表示をクリアしたい場合は、運用操作メニューを起動し直してください。
運用操作メニューが起動しない。	サービスの開始作業を実施していない場合、運用操作メニューは起動できません。レジストレーションを起動してサービスの開始作業を実施してください。
環境設定画面の接続形態欄に「(メールのみ)」が表示されない。	インターネット接続（メールのみ）の場合、インターネット接続と同じく「インターネット接続」と表示されます。
RSB からのテストメールを実施した後、応答がない。	ネットワークの状態が悪い場合や設定に誤りがある場合に、最長で 10 分の間リトライを行います。テストメールの結果メッセージが表示されるまで、お待ちください。
起動時に ciodmi サービスが起動できない。	ciodmi サービスは Adaptec SCSI コントローラを監視するサービスです。 このサービスのスタートアップ設定を無効にするか、SCSI アレイコントローラ監視機能をアンインストールしてください。 アンインストール手順は、SCSI アレイコントローラ監視機能、または LDSM/Servervisor に添付されているマニュアルを参照してください。
起動時に Fujitsu IDE RAID CI サービスが起動できない。	Fujitsu IDE RAID CI サービスは IDE アレイコントローラカードを監視するサービスです。 IDE アレイコントローラカードが接続されていない場合は、このサービスのスタートアップ設定を無効にするか、ディスクキャビネット監視機能をアンインストールしてください。 アンインストール手順は、ディスクキャビネット監視機能、または LDSM/Servervisor に添付されているマニュアルを参照してください。
起動時に mdacci サービスが起動できない。	mdacci サービスは SCSI アレイコントローラを監視するサービスです。 SCSI アレイコントローラカードが搭載されていない場合は、このサービスのスタートアップ設定を無効にするか、SCSI アレイコントローラ監視機能をアンインストールしてください。 アンインストール手順は、SCSI アレイコントローラ監視機能、または LDSM/Servervisor に添付されているマニュアルを参照してください。
起動時に QLogicDMIInstrumentation サービスが起動できない。	QLogicDMIInstrumentation サービスはファイバチャネルカードを監視するサービスです。 ファイバチャネルカードが搭載されていない場合は、このサービスのスタートアップ設定を無効にするか、SCSI アレイコントローラ監視機能をアンインストールしてください。 アンインストール手順は、SCSI アレイコントローラ監視機能、または LDSM/Servervisor に添付されているマニュアルを参照してください。

表：運用操作メニュー全般に関するトラブルと対処方法

トラブル	対処方法
起動時に rcicomm サービスが起動できない。	rcicomm サービスはディスクキャビネットを監視するサービスです。 ディスクキャビネットが接続されていない場合は、このサービスのスタートアップ設定を無効にするか、ディスクキャビネット監視機能をアンインストールしてください。 アンインストール手順は、ディスクキャビネット監視機能、または LDSM/Servervisor に添付されているマニュアルを参照してください。
起動時に SymCiService サービスが起動できない。	Symbios NT 2.0 CI Service サービスと SymCiService サービスは Symbios SCSI コントローラを監視するサービスです。 このサービスのスタートアップ設定を無効にするか、SCSI アレイコントローラ監視機能をアンインストールしてください。 アンインストール手順は、SCSI アレイコントローラ監視機能、または LDSM/Servervisor に添付されているマニュアルを参照してください。
起動時に Symbios Nt 2.0 CI Service サービスが起動できない。	Symbios NT 2.0 CI Service サービスと SymCiService サービスは Symbios SCSI コントローラを監視するサービスです。 このサービスのスタートアップ設定を無効にするか、SCSI アレイコントローラ監視機能をアンインストールしてください。 アンインストール手順は、SCSI アレイコントローラ監視機能、または LDSM/Servervisor に添付されているマニュアルを参照してください。
起動時に WdnFci サービスが起動できない。	WdnFci サービスはディスクキャビネットを監視するサービスです。 ディスクキャビネットが接続されていない場合は、このサービスのスタートアップ設定を無効にするか、ディスクキャビネット監視機能をアンインストールしてください。 アンインストール手順は、ディスクキャビネット監視機能、または LDSM/Servervisor に添付されているマニュアルを参照してください。

5.3.2　メッセージと対処方法

■ 運用操作メニュー（レジストレーション）に関するメッセージ

表：運用操作メニュー（レジストレーション）に関するメッセージ

メッセージ	対処方法
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。
入力された文字に、指定できない文字が入っています。	入力した値に誤りがあります。 内容を確認してください。
未入力の項目があります。	入力した値に誤りがあります。 内容を確認してください。
入力されたデータが長すぎます。	制限字数を超える文字を入力しています。 制限字数を確認して、もう一度入力してください。
入力桁オーバー	制限字数を超える文字を入力しています。 制限字数を確認して、もう一度入力してください。

表：運用操作メニュー（レジストレーション）に関するメッセージ

メッセージ	対処方法
モデル名が見つかりません。確認してください。	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。	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。 「■ 定期接続時刻の変更」（→ P.90）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、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。	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、サポート要員にご連絡ください。
レジストリ取得エラー	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、サポート要員にご連絡ください。
レジストリ登録エラー	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、サポート要員にご連絡ください。
時間が不正です。0 ～ 23 を指定してください。	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。	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。
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、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、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。	入力した定期接続スケジュール設定で、時刻の開始時刻と終了時刻が同じ時刻になっています。 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。	入力した定期接続スケジュール設定で、時刻の開始時刻が終了時刻より後に設定されています。 開始時刻を終了時刻より前に設定してください。

■ 運用操作メニュー（ファーム管理）に関するメッセージ

表：運用操作メニュー（ファーム管理）に関するメッセージ

メッセージ	対処方法
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。このメッセージは、ファームウェアエラーとして REMCS センタに通知されます。
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）。	レジストリ操作エラーのため、定期接続スケジュールの変更を行えませんでした。 再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、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。 再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、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。 再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、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でした。 再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、いったん 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。 再度処理を行ってもエラーが発生する場合は、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 分経過してから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。	セットしたフロッピーディスクに DOS 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 DOS システムをコピーしておく必要があります。フロッピーディスクに DOS システムをコピー後、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を作成してください。
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に異常がないか確認してください。

表：運用操作メニュー（ファーム管理）に関するメッセージ

メッセージ	対処方法
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に異常がないか確認してください。
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。	セットしたフロッピーディスクの空き容量が 1MB 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を作成してください。
ERROR[81] couldn't find DOS command section	Global Flash Tool が正常にインストールされていない可能性があります。いったん画面を閉じて、REMCS エージェントの上書きインストールを実施してください。
スケジュールの変更を行えませんでした（GFI の障害） （ERROR[25] can not connect GF agent）	サービスの起動直後で GF agent がまだ起動していません。10 分経過してから再度スケジュール設定を行ってください。
スケジュールの変更を行えませんでした（GFI の障害） （ERROR[30] can not get VersionView.sav file）	VersionView.sav ファイルがありません。2 時間経過してから再度スケジュール設定を行ってください。

■ 運用操作メニュー（構成情報）に関するメッセージ

表：運用操作メニュー（構成情報）に関するメッセージ

メッセージ	対処方法
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、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（「1.3 必要なシステム」（→ P.15）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、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）に関するメッセージ

表：運用操作メニュー（保守状態設定）に関するメッセージ

メッセージ	対処方法
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、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。	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、サポート要員にご連絡ください。

■ 運用操作メニュー全般に関するメッセージ

表：運用操作メニュー全般に関するメッセージ

メッセージ	対処方法
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、もう一度実行ください。
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（「1.3 必要なシステム」（→ P.15）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、サポート要員にご連絡ください。
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、サポート要員にご連絡ください。
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、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。	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。
通信可能状態ではありません。	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。
接続できませんでした。	特定不明のエラーが発生したため、処理を中止しました。 5 分程待ってから、再度処理を行ってください。
非同期モードではありません。	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。
応答待ち状態ではありません。	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。
他のプロセスが通信中なので接続できません。	特定不明のエラーが発生したため、処理を中止しました。 5 分程待ってから、再度処理を行ってください。
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、サポート要員にご連絡ください。
ユーザ ID が無効です。	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、サポート要員にご連絡ください。
パスワードが無効です。	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、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。 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。	REMCS センタ接続が停止中なので、処理を行えませんでした。 REMCS 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（「1.3 必要なシステム」（→ P.15）参照）を確保してください。

表：運用操作メニュー全般に関するメッセージ

メッセージ	対処方法
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。 「■ E-mail 設定の変更」（→ P.91）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、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。 「第 3 章 サービスの開始」（→ P.39）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ましたが、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、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、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。	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、サポート要員にご連絡ください。
プロセス間通信に失敗しました。	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、サポート要員にご連絡ください。
構成情報 ID が違っています。	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	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。
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（指定ファイルが見当たらない、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。 ディスクの空き容量が不足している場合、接続確認が行えないことがあります。その場合は、ディスクに空き容量（10MB 以上）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、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。
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。 「■ HTTP 設定の変更」（→ P.90）を参照し HTTPproxy サーバの設定を確認してください。

表：運用操作メニュー全般に関するメッセージ

メッセージ	対処方法
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。それでもエラーが発生する場合は、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、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。 「■ E-mail 設定の変更」（→ P.91）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、サポート要員にご連絡ください。
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。 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、サポート要員にご連絡ください。

5.4　その他のトラブル

ソフトウェアアンインストール時のトラブル、管理サーバ接続時のトラブルについて、説明します。

5.4.1　アンインストール時のトラブル

■ トラブルと対処方法

表：トラブルと対処方法

トラブル	対処方法
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。	すでに 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。 REMCS エージェント CD（あるいは ServerWizard CD-ROM）をセットし、CD-ROM 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。	すでにアンインストーラが起動しています。あるいは、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。
SMB 管理ツールのアンインストール時に、媒体挿入画面から先に進めない	V1.0L30 ～ V3.0L40 を V3.0L41 以降の REMCS エージェントにアップデートした場合の不具合です。 現在インストールされている REMCS エージェントで、いったん上書きインストールした後、再度アンインストールを行ってください。

■ メッセージと対処方法

● Servervisor に関するメッセージ

表：メッセージと対処方法 Servervisor に関するメッセージ

メッセージ	対処方法
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て失敗しました。 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してから、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。	すでに SNMP サービスがアンインストールされているか、正常に動作していません。 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ラを起動してアンインストール作業を行ってください。

● SMB 管理ツールに関するメッセージ

表：メッセージと対処方法 SMB 管理ツールに関するメッセージ

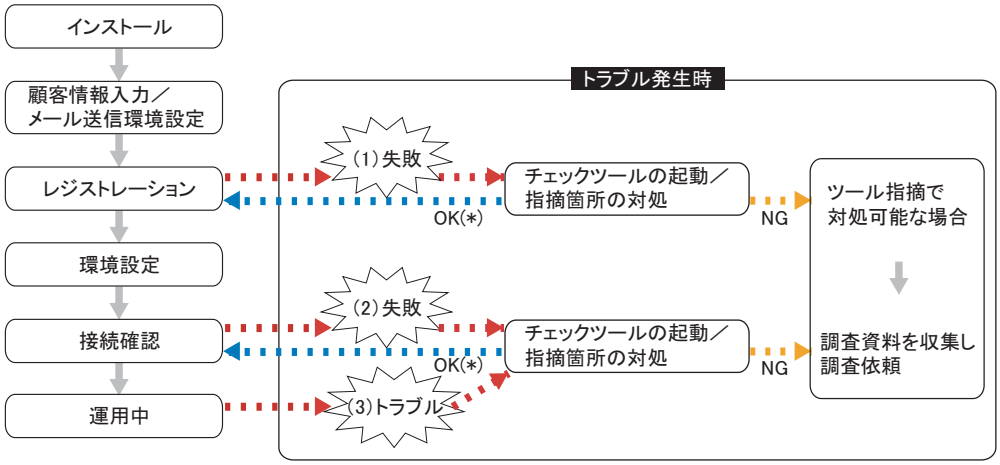
メッセージ	内容／対処方法
Intel® LANDesk® Server Manager Server Service のインストールされたパスが見つかりません。一部または全部のファイルが削除されない可能性があります。	すでに Servervisor がアンインストールされています。 特に問題はありませんので、［OK］をクリックして先に進んでください。
Intel® LANDesk® Server Manager の DMI モジュールのインストールパスを見つけることができませんでした。一部または全部のファイルが削除されない可能性があります。	すでに Servervisor がアンインストールされています。 特に問題はありませんので、［OK］をクリックして先に進んでください。
［Alert Difinition 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。	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］をクリックして先に進んでください。

5.5　REMCS エージェント環境チェックツール

ネットワーク環境のトラブル解決をサポートするツール、「REMCS エージェント環境チェックツール」の使い方について説明します。

5.5.1　REMCS エージェント環境チェックツールとは

REMCS エージェント環境チェックツール（以降、チェックツールと呼びます）は、REMCS エージェントのネットワーク環境トラブル（REMCS センタとの通信ができない、など）が発生したときに使用する、原因究明・調査資料の収集を行うためのサポート用ツールです。



＊：チェックでOKになった場合、チェックした環境設定を
REMCSエージェントの設定に反映する。

チェックツールは動作に必要な環境定義（装置 ID、接続先 REMCS センタの HTTP サーバ名など）を、REMCS エージェントの環境設定ファイルから読み込みます。V3.0L43 以前の REMCS エージェントがインストールされた環境、または REMCS エージェントをインストールしていない環境での動作については機能が制限されます。詳細については、「5.5.6 注意事項」（→ P.146）を参照してください。

5.5.2　チェックツールの起動

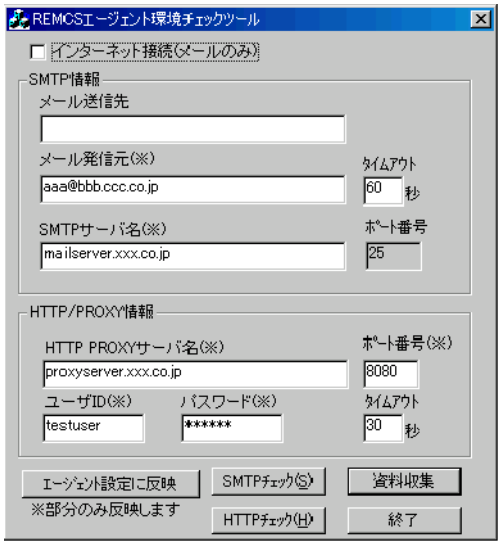
■ チェックツールの格納場所

チェックツールは、次の場所に格納されています。

- ［REMCS エージェント CD-ROM ドライブ］：Remcs¥Tool¥Netcheck¥CheckTool.exe
- ［システムドライブ］：¥Program Files¥Fujitsu¥Remcs¥Netcheck¥CheckTool.exe

■ チェックツールの起動

CheckTool.exe をダブルクリックするとチェックツールが起動し、次の画面が表示されます。「メール送信先」、および「SMTP サーバ名」の「ポート番号」の項目以外は、REMCS エージェントで設定したパラメータが読み込まれて、表示されます。



表：チェックツールの画面構成

項目	説明
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）」の接続形態の場合は、ここをチェックします。HTTP 関連の機能がグレー表示になり、メール以外の設定ができなくなります。
SMTP 情報	
メール送信先	テストメールの送信先を設定します。
メール発信元	メールの発信元を設定します。
タイムアウト	SMTP サーバとの接続時のタイムアウト値です。通常変更の必要はありません。
SMTP サーバ名	SMTP サーバ名です。IP アドレスでの指定も可能です。
ポート番号	SMTP のポート番号です。変更することはできません。
HTTP/PROXY 情報	
HTTP PROXY サーバ名	HTTP Proxy サーバ名です。IP アドレス指定も可能です。ユーザ環境でインターネットへの HTTP 通信に Proxy が必要な場合のみ設定してください。
ポート番号	Proxy サーバのポート番号です。ユーザ環境でインターネットへの HTTP 通信に Proxy が必要な場合のみ設定してください。
ユーザ ID、パスワード	HTTP Proxy サーバに認証が必要な場合のみ設定します。ユーザ環境でインターネットへの HTTP 通信に Proxy が必要な場合のみ設定してください。
タイムアウト	HTTP 接続確認時のタイムアウト値です。通常変更の必要はありません。

表：チェックツールの画面構成

項目	説明
［エージェント設定に反映］	※印のついた項目のみ、REMCS エージェントの設定ファイルに反映します。 チェックに成功した場合に REMCS エージェントに設定を反映させるために使用します。
［SMTP チェック］	SMTP チェック機能の画面に移ります。SMTP 関連トラブル時に使用します。詳しくは「5.5.3 使用方法－ SMTP チェック」（→ P.141）を参照してください。
［HTTP チェック］	HTTP チェック機能の画面に移ります。HTTP 関連のトラブル時に使用します。詳しくは「5.5.4 使用方法－ HTTP チェック」（→ P.143）を参照してください。
［資料収集］	調査資料集機能の画面に移ります。詳しくは「5.5.5 資料収集」（→ P.144）を参照してください。
［終了］	チェックツールを終了します。

5.5.3　使用方法－ SMTP チェック

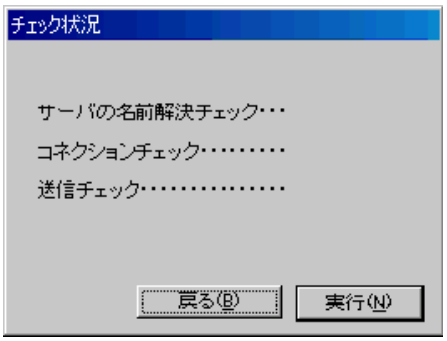
メール関連のトラブルが発生した時は、次の手順でチェックを行います。

重要

- チェックツールは起動時のみ REMCS エージェントの設定を読み込むため、REMCS エージェントの画面側で設定を変更した場合は、ツールを起動しなおしてください。

1　「REMCS エージェント環境設定チェックツール」画面で「SMTP 情報」を入力し、［SMTP チェック］をクリックします。

「チェック状況」画面が表示されます。

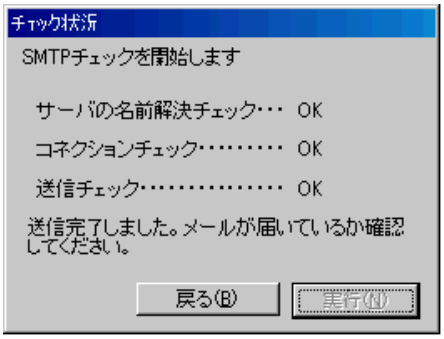


2　［実行］をクリックして、チェックを開始します。

各項目のチェックが終了すると、結果が表示されます。

送信に成功した場合

次の画面が表示されます。送信先にメールが届いていることを確認してください。



重要

- レジストレーション処理（レジストレーション～接続確認完了）中の場合は、チェックツールからは REMCS エージェントの設定に反映できないため、エージェントの画面で修正してください。

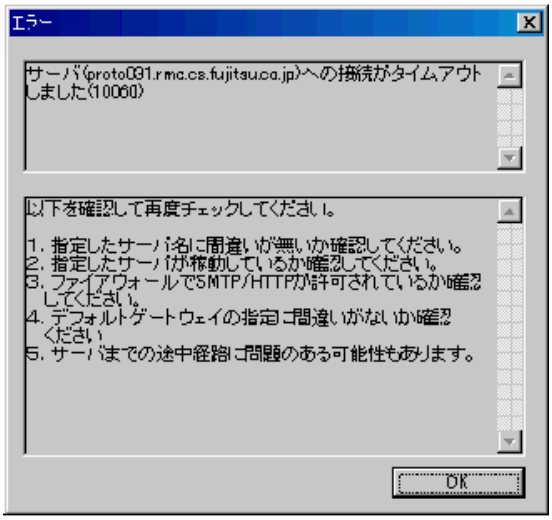
POINT

- 成功した環境設定を REMCS エージェントに反映させるには、[戻る] をクリックして「REMCS エージェント環境チェックツール」画面に戻り、[エージェント設定に反映] をクリックしてください。また、実際に REMCS エージェントでの接続を確認してください。

送信に失敗した場合

チェック中に異常を発見した場合、次のように詳細のエラーメッセージが表示されます。表示されたメッセージを元に、ネットワーク環境の確認やパラメータの再設定を行ってください。

［OK］をクリックして「REMCS エージェント環境チェックツール」画面に戻り、再度チェックを行ってください。



トラブルが解決しない場合

エラーメッセージの対処方法に従ってもトラブルが解決できない場合は、「5.5.5 資料収集」（→ P.144）を参照して資料を収集します。

5.5.4 使用方法－ HTTP チェック

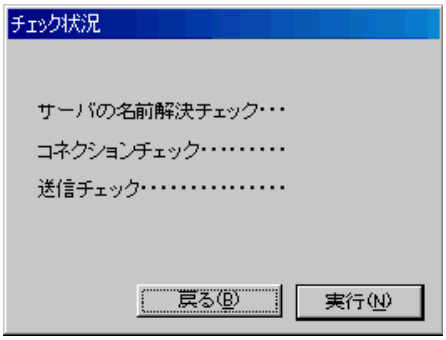
HTTP 関連のトラブルが発生した時は、次の手順でチェックを行います。

重要

- チェックツールは起動時のみ REMCS エージェントの設定を読み込むため、REMCS エージェントの画面側で設定を変更した場合は、ツールを起動しなおしてください。

1 「REMCS エージェント環境設定チェックツール」画面で「HTTP/PROXY 情報」を入力し、［HTTP チェック］をクリックします。

「チェック状況」画面が表示されます。

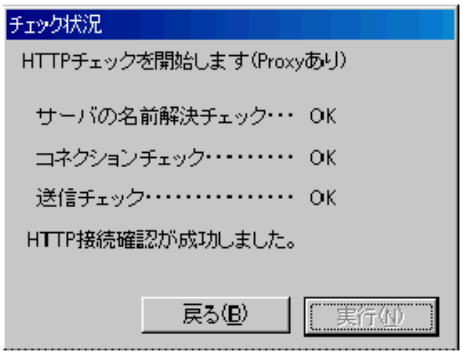


2 ［実行］をクリックして、チェックを開始します。

各項目のチェックが終了すると、結果が表示されます。

接続確認に成功した場合

次の画面が表示されます（プロキシありでチェックした場合の例）。



重要

- レジストレーション処理（レジストレーション～接続確認完了）中の場合は、チェックツールからは REMCS エージェントの設定に反映できないため、エージェントの画面で修正してください。

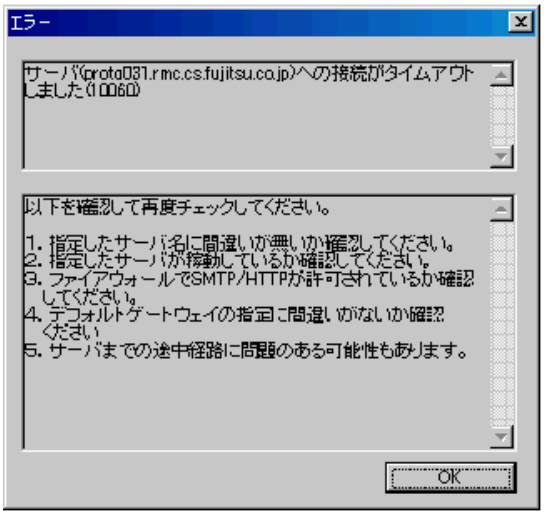
POINT

- 成功した環境設定を REMCS エージェントに反映させるには、[戻る]をクリックして「REMCS エージェント環境チェックツール」画面に戻り、［エージェント設定に反映］をクリックしてください。また、実際に REMCS エージェントでの接続を確認してください。

接続確認に失敗した場合

チェック中に異常を発見した場合、次のように詳細のエラーメッセージが表示されます。表示されたメッセージを元に、ネットワーク環境の確認やパラメータの再設定を行ってください。

［OK］をクリックして「REMCS エージェント環境チェックツール」画面に戻り、再度チェックを行ってください。



トラブルが解決しない場合

エラーメッセージの対処方法に従ってもトラブルが解決できない場合は、「5.5.5 資料収集」（→ P.144）を参照して資料を収集します。

5.5.5　資料収集

調査に必要な資料を収集します。

■ 収集される資料

重要

- **調査資料は、SMTP チェック、HTTP チェック時に作成されるものもあるため、必ず SMTP チェック、HTTP チェック後に資料収集してください。**

収集される資料は次のとおりです（環境設定によっては作成されない資料もあります）。

表：収集資料

ファイル名／フォルダ名	説明
systeminfo.txt	システム情報（OS の種類、メモリ情報）
testenv.dft	チェックツール設定
ping_smtp.txt	ping smtp サーバ
ping_http.txt	ping http サーバ
ping_proxy.txt	ping proxy サーバ

表：収集資料

ファイル名／フォルダ名	説明
ping_loopback.txt	ping 127.0.0.1（TCP/IP のインストール状況確認）
tracert_smtp.txt	ping smtp サーバ
tracert_http.txt	ping http サーバ
tracert_proxy.txt	ping proxy サーバ
ipconfig_all.txt	ipconfig /all（自ホスト名、DNS 設定、IP アドレス、DHCP 他）
netstat_r.txt	netstat -r（ルーティングテーブル）
netstat_s.txt	netstat -s（プロトコルの統計情報）
netstat_an.txt	netstat -an（コネクション情報）
nslookup_smtp.txt	nslookup smtp サーバ
nslookup_http.txt	nslookup http サーバ
nslookup_proxy.txt	nslookup proxy サーバ
remcschk.log	チェックツール動作ログ
F5ep00Evan_log	ハード管理 AP の初期調査用ログ格納フォルダ (〈システムドライブ配下〉¥ProgramFiles¥Fujitsu¥F5ep00Evan¥log)
DMSXXX.tmp	HTTP 確認結果ファイル。HTTP のチェックを行った回数分作成される。XXX の部分は適当な名前が付けられる。
recv.dat	HTTP 関連調査資料
errfile2.txt	HTTP 関連調査資料
trump.log	HTTP 関連調査資料
trump.env	HTTP 関連調査資料
connect.ini	HTTP 関連調査資料

■ 収集方法

1 「REMCS エージェント環境チェックツール」画面で［資料収集］をクリックします。

次の画面が表示されます。

2 ［開始］をクリックします。

画面に「処理中です。しばらくお待ちください。」と表示されます。

3 「終了しました。」と表示された後、［出力先を開く］をクリックします。

出力された資料を参照できます。サポート要員の指示に従い、資料を送信してください。

5.5.6 注意事項

V3.0L43 以前の REMCS エージェントがインストールされた環境、または REMCS エージェントをインストールしていない環境では、SMTP 機能が使用できません。これは、チェックツールでは V3.0L50 以降の REMCS エージェントのメール送信機能を利用するためです。

5.6　REMCS エージェントのバージョン確認

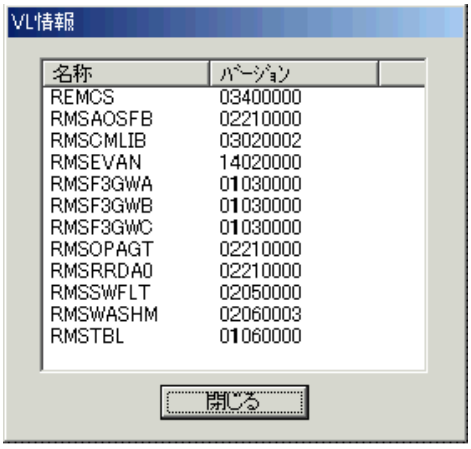
インストールされている REMCS エージェントのバージョンを確認したい場合は、次の手順で REMCS エージェントを構成するソフトウェアのバージョンを確認します。

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

「運用操作メニュー」画面が表示されます。

2 ウィンドウのタイトルバー上で右クリックし、表示されたメニューから「VL 情報表示」を選択します。

「VL 情報」画面が表示されます。



重要

- REMCS エージェントのバージョンをアップグレードした場合、VL 情報はハード構成情報収集を行った後に更新されます。

5.7 REMCS エージェントのアンインストール

REMCS エージェントのアンインストール手順を説明します。

アンインストール中に異常が発生した場合は、「5.4.1 アンインストール時のトラブル」（→ P.137）を参照してください。

重要

- 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。
- REMCS エージェントをアンインストールする前に、すべてのプログラムを終了してください。

1 センタとの接続を停止します。

「3.10.1 REMCS センタとの接続を停止する」（→ P.96）を参照してセンタとの接続を停止してください。センタとの接続停止が完了したら、終了をクリックして運用操作画面を閉じてください。

2 「スタート」ボタン→「設定」→「コントロールパネル」の順にクリックします。

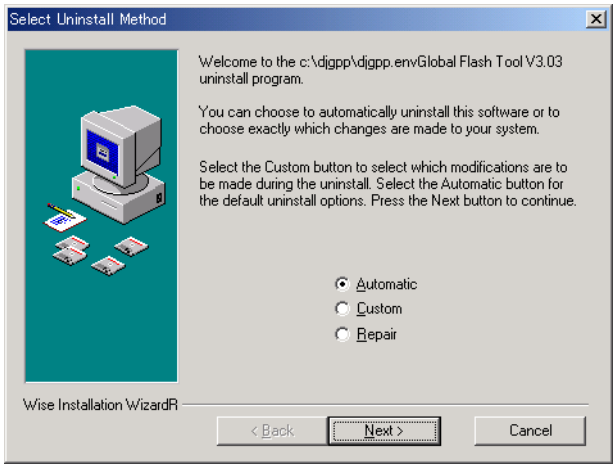
3 「アプリケーションの追加と削除」をダブルクリックします。

4 「現在インストールされているプログラム」の一覧から「REMCS エージェント」を選択し、［変更 / 削除］をクリックします。

アンインストール確認メッセージが表示されます。

5　［はい］をクリックします。

アンインストールが開始されます。
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］をクリックしてください。
REMCS エージェント CD などの CD-ROM をセットするようメッセージが表示された場合は、該当する CD-ROM を CD-ROM ドライブにセットして、［OK］をクリックしてください。
アンインストール中に次の「Select Uninstall Method」画面が表示された場合は、「Automatic」を選択して、[Next>] をクリックしてください。



Servervisor ／ LDSM をアンインストールする場合は、「付録 D Servervisor ／ LDSM のインストール、アンインストール」（→ P.172）を参照してください。

付録

この章では、旧サーバ機種をお使いの場合のサポート情報について説明しています。

A　REMCS エージェントの上書きインストール 152
B　ソフトウェア調査資料の収集と送信（SIRMS バージョン 1 の場合）. 154
C　SMB に関する操作 163
D　Servervisor ／ LDSM のインストール、アンインストール　172
E　CE 設定 180

A　REMCS エージェントの上書きインストール

REMCS エージェントをアップグレードする場合は、以下の手順に従って REMCS エージェントの上書きインストールを行います。

重要

Windows NT を使用している場合

- Windows NT を使用している場合、アップグレード、上書きインストールはサポートしていません。インストールされている REMCS エージェントをアンインストールしてから、新しい REMCS エージェントを新規インストールしてください。

A.1　一般サーバ、ブレードサーバの場合

POINT

- 上書きインストール後、アップデート情報の収集・送信を確認するメッセージが表示されることがあります。画面の指示に従って、操作してください。
- インストールされている REMCS エージェントのバージョンによって、上書きインストールではなく「アップデート」と表示される場合があります。

1 PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）をセットします。

自動的にアップデート処理が開始され、確認メッセージが表示されます。
自動的に開始されない場合は、エクスプローラなどで CD-ROM 内の "Remcs¥Setup.exe" をダブルクリックしてください。

2 ［はい］をクリックします。

確認のメッセージが表示されます。

3 ［はい］をクリックします。

REMCS エージェントの上書きインストールが開始されます。
以降は、画面の指示に従って操作してください。途中、ServerView などの CD-ROM をセットするようメッセージが表示された場合は、指示に従って CD-ROM をセットしてください。

4 再起動のメッセージが表示された場合は、サーバを再起動します。

5 上書きインストール処理終了後、以下の設定および確認を行ってください。

SMB を搭載している場合

SMB 監視エージェント機能を有効に設定します。
→「■ SMB 監視エージェント機能を有効にする」（P.168）

接続確認

「第 3 章 サービスの開始」（→ P.39）で利用する接続形態ごとの接続確認方法を参照してください。

以上で REMCS エージェントの上書きインストールは完了です。

POINT

- REMCS エージェントインストール中にインストールした ServerView 構成については、「2.3 REMCS エージェントのインストール」（→ P.35）の手順 6 に記載の重要を参照してください。
- 「5.6 REMCS エージェントのバージョン確認」（→ P.147）で表示される VL 情報は、ハード構成情報収集を行った後に更新されます。

A.2　FT モデルでの REMCS エージェント再インストール

FT モデルで REMCS エージェントを再インストールする場合は、FTvirtual Server と CoServer（2 台）に対して、再インストールを行う必要があります。

■ CoServer の場合

「2.3 REMCS エージェントのインストール」（→ P.35）の手順に従って、インストールを行ってください。

■ FTvirtual Server の場合

以下の手順でインストールを行ってください。

1 PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）を CD-ROM ドライブにセットし、CD-ROM 内の "Remcs¥VFTSetup.bat" を実行します。

Fujitsu SIRMS 3.0 － InstallShield ウィザードが起動します。

2 ［次へ］をクリックします。

3 ［次へ］をクリックします。

4 ［インストール］をクリックします。

5 ［完了］をクリックします。

B　ソフトウェア調査資料の収集と送信（SIRMS バージョン 1 の場合）

SIRMS のバージョンが 1.x.x.x の場合のソフトウェア調査資料の収集と、送信方法について説明します。

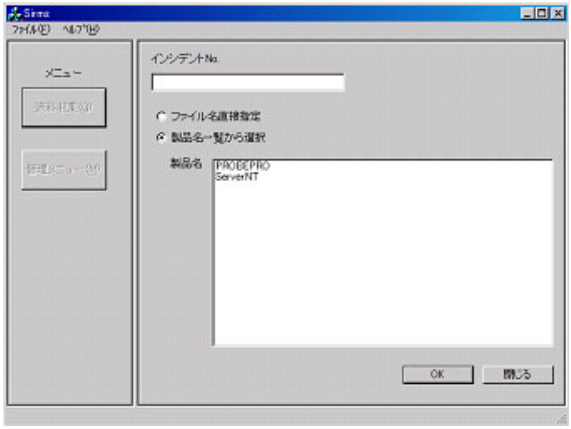
1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［資料収集・送付］をクリックします。

「SIRMS メニュー」画面が表示されます。

3 ［資料収集］をクリックします。

「SIRMS 資料収集」画面が表示されます。



4 調査資料を収集します。

調査資料の収集方法には、次の 2 つの方法があります。

ファイル名を直接指定

製品名の一覧から対象となる製品名を選択して、その製品についての調査情報を収集します。

→「B.2 ファイル名を指定して資料を収集する」（P.156）

製品名一覧から選択

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。

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場合に選択します。

→「B.1 製品名一覧から資料を収集する」（P.155）

B.1　製品名一覧から資料を収集する

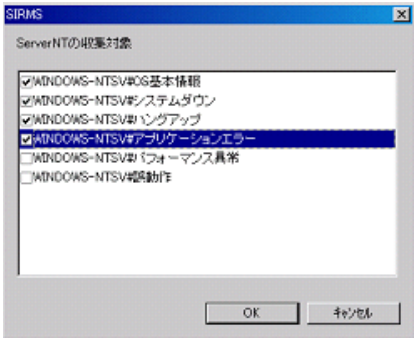
1 「SIRMS 資料収集」画面の「インシデント No.」に、サポート要員から提示されたインシデント番号（お問い合わせ番号）を入力します。

2 ［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。

3 製品名を選択して［OK］をクリックします。

調査資料グループ選択画面が表示されます。



POINT

- 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ごとにグループ化して、調査資料の収集を容易にするためのものです。

4 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］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。

5 ［OK］をクリックします。

収集作業を開始します。

6 資料収集が完了すると、センタ送信確認メッセージが表示されます。

送信確認メッセージは資料ファイルのサイズが 700K バイト以下のときのみ表示されます。700K バイトを超える場合は、収集完了メッセージが表示されます。

重要

- 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 など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。保存方法については、「B.4 ソフトウェア調査資料を外部記憶装置へ保存する」（→ P.158）を参照してください。

7 ［OK］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。

送信が完了すると、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いては、「B.3 調査資料の保存場所」（→ P.157）をご覧ください。

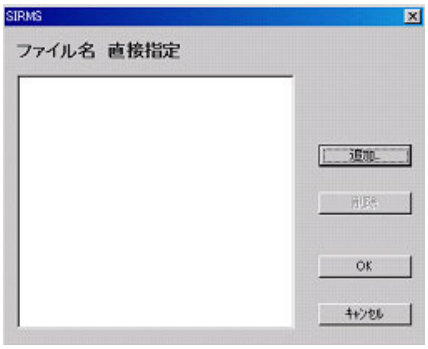
B.2　ファイル名を指定して資料を収集する

1 「SIRMS 資料収集」画面の「インシデント No.」に、サポート要員から提示されたインシデント番号（お問い合わせ番号）を入力します。

2 ［ファイル名直接指定］をチェックします。

3 ［OK］をクリックします。

「ファイル名直接指定」画面が表示されます。



4 ［追加］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。

5 ファイルを選択して、［OK］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。

6 資料収集が完了すると、センタ送信確認メッセージが表示されます。

送信確認メッセージは資料ファイルのサイズが 700K バイト以下のときのみ表示されます。700K バイトを超える場合は、収集完了メッセージが表示されます。

重要

- 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 など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。保存方法については、「B.4 ソフトウェア調査資料を外部記憶装置へ保存する」（→ P.158）を参照してください。

7 ［OK］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。

送信が完了すると、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いては、「B.3 調査資料の保存場所」（→ P.157）を参照してください。

B.3　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、以下のような、すべてのユーザに共通なアプリケーションデータディレクトリ内に作成されます。

- Windows NT の場合
  ＜ Windows ディレクトリ＞ ¥Profiles¥All Users¥Application Data¥Fujitsu¥SIRMS¥SaveArea
- Windows 2000 ／ Windows 2003 の場合
  ＜システムドライブ＞ :¥Documents and Settings¥All Users¥Application Data¥Fujitsu¥SIRMS ¥SaveArea

POINT

- Windows NT から、Windows 2000 に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、収集した調査資料が、圧縮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_YYYYMMDD-hhmmss
①　②　③　④　⑤　⑥

① 西暦4桁表示
② 月（00～12）
③ 日（00～31）
④ 時（00～23）
⑤ 分（00～59）
⑥ 秒（00～59）

（例）: 000-0314-5678_200003141400

■ ファイルサイズが、10M バイトを超えるもの

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。

■ 調査資料のタイプ

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かどうかに応じて、以下の 3 つのタイプに分類しています。

表：調査資料タイプ

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

B.4　ソフトウェア調査資料を外部記憶装置へ保存する

ファイルサイズが 10M バイトを超える場合は、外部記憶収集した調査資料は、SIRMS の「保存域」に格納されます。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 および Windows 2003 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 に保存できます。

■ Windows 2003 ／ Windows 2000 の場合

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［資料収集・送付］をクリックします。

「SIRMS メニュー」画面が表示されます。

3 ［管理メニュー］をクリックします。

「SIRMS 管理メニュー」画面が表示されます。

4 保存する資料を選択し、［送信／退避］をクリックします。

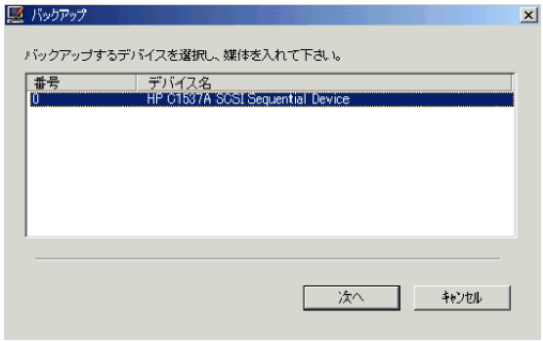
センタ送信確認メッセージが表示されます。

5 外部記憶装置への保存のみを行う場合、［キャンセル］をクリックします。

バックアップ確認メッセージが表示されます。

6 ［OK］をクリックします。

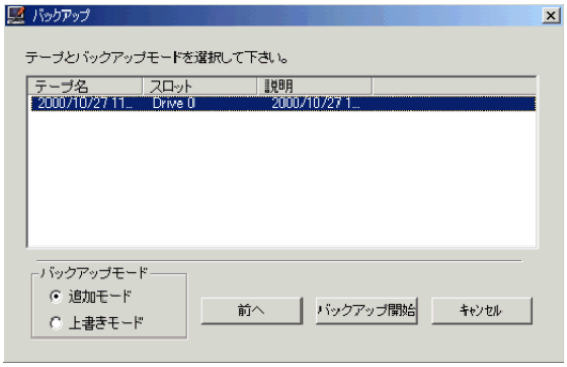
バックアップするデバイスの選択画面が表示されます。



7 バックアップするデバイスを選択し、媒体をセット後［次へ］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が表示されます。



8 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［バックアップ開始］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て処理が行われます。

9 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が表示されます。

10 ［OK］をクリックします。

■ Windows NT の場合

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［資料収集・送付］をクリックします。

「SIRMS メニュー」画面が表示されます。

3 ［管理メニュー］をクリックします。

「SIRMS 管理メニュー」画面が表示されます。

4 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。

5 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が作成されています（例 : 000-0314-5678_200003141400）。対象となる調査資料ディレクトリ全体を DAT にコピーします。

調査資料のディレクトリ内に、.LINK ファイルがある場合

ファイルサイズが 10M を超えている場合は、保存域内には収集したファイルのフルパスが書き込まれた .LINK ファイルが保存されています。以下の操作を行い、LINK ファイルに書き込まれているファイルを DAT に保存してください。

1. 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。
2. 先頭行に、ダブルクォート (“) で囲まれたフルパス名を確認します。
3. フルパス名で指定されているファイルを、DAT に保存します。

B.5 調査資料の管理

収集済みの調査資料を送信したり、削除したりできます。

1 スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

2 ［資料収集・送付］をクリックします。

「SIRMS メニュー」画面が表示されます。

3 ［管理メニュー］をクリックします。

「SIRMS 管理メニュー」画面が表示されます。

表：SIRMS 管理メニュー

項目	説明
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	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 など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。

■ 調査資料の送信

調査資料の収集時に送信しなかった場合などに操作します。この操作で送付できるのは、ファイルサイズが 700K バイト以下の調査資料のみです。

重要

- 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 などの外部記憶装置に保存してください。保存した媒体はセンタに郵送するか、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、弊社サポート要員の指示に従ってください。保存方法については、「B.4 ソフトウェア調査資料を外部記憶装置へ保存する」（→ P.158）を参照してください。

1 資料一覧から、送信したい資料を選択して、［送信］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と送信内容確認画面が表示されます。

2 ［OK］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。
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。

■ 調査資料の削除

調査資料を削除します。

1 資料一覧から、削除したい資料を選択して、［削除］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。

C　SMB に関する操作

旧サーバ機種で SMB を搭載している場合に必要な操作について、説明します。

C.1　H200 ／ N400 をお使いの場合（メンテナンス区画の変換）

H200、または N400 をお使いの場合で、SMB 用のメンテナンス区画から RSB 用のメンテナンス区画に変換する場合は、以下の操作を行ってください。

POINT

- ServerWizard で作成されたメンテナンス区画がある環境に RSB を搭載する場合や、SMB を使用していて RSB に切り替える場合などに、この操作が必要です。

1 サーバを起動し、Administrator 権限でログオンします。

2 PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）をセットします。

3 コマンドプロンプトを起動します。

4 以下のようにコマンドを入力し、【Enter】キーを押します。

ここでは、CD-ROM ドライブを D ドライブとして説明します。

1. d:【Enter】キー
2. cd Remcs¥Fwutools【Enter】キー
3. fwutools -v -o【Enter】キー
   「ServicePartition mounted on H」と表示されます（"H" はサーバの設定により異なります）。
4. fwutools -v -o -hH【Enter】キー
   "H" には、手順 3 のコマンド入力後表示されたドライブ名を指定してください。

C.2　SMB ドライバの起動

SMB を搭載している場合は、サービス開始前に SMB ドライバの起動を行う必要があります。Windows 2000 の場合は自動的に起動しますので、起動操作は必要ありません。正常に動作しているかどうかを確認してください。

■ Windows NT の場合

1 コントロールパネルを起動し、［デバイス］をダブルクリックします。

2 「FUJITSU Server Management Assist Board」を選択して、［スタートアップ］をクリックします。

3 スタートアップの種類を「自動」に選択し、［OK］をクリックします。

4 ［開始］をクリックします。

SMB ドライバが起動します。

■ Windows 2000 の場合（確認操作）

1 コントロールパネルを起動し、［システム］をダブルクリックします。

2 ［ハードウェア］タブをクリックし、［デバイスマネージャ］をクリックします。

デバイスマネージャが起動します。

3 「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。

「Fujitsu Server Management Assist Board」が表示されていない場合は、「● SMB ドライバのアップデート」（→ P.164）を行ってください。

プロパティ画面が表示されます。

4 デバイスが正常に動作していることを確認し、［OK］をクリックします。

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

● SMB ドライバのアップデート

POINT

- SMB ドライバをアップデートする前に、SMB が正常に取り付けられていることを確認してください。
- SMB ドライバのアップデートには、REMCS エージェントの最新版の CD-ROM が必要です。あらかじめお手元にご用意ください。

1 コントロールパネルを起動し、［システム］をダブルクリックします。

2 ［ハードウェア］タブをクリックし、［デバイスマネージャ］をクリックします。

デバイスマネージャが起動します。

3 「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。

プロパティ画面が表示されます。

4 ［ドライバ］タブをクリックし、［ドライバの更新］をクリックします。

デバイスドライバのアップグレードウィザードが表示されます。

5 ウィザードに従って、ドライバをインストールします。

PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）をセット後、REMCS インストールメッセージが表示された場合は、［キャンセル］してください。

C.3　サービス開始時の設定

SMB を搭載している場合、サービス開始設定の後、SMB の以下の設定が必要です。

- SMB ユーティリティの設定
- SMB 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する（ServerView 使用時のみ必要）

■ SMB ユーティリティの設定

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「Fujitsu SMB ユーティリティ」の順にクリックします。

Fujitsu SMB ユーティリティが起動します。

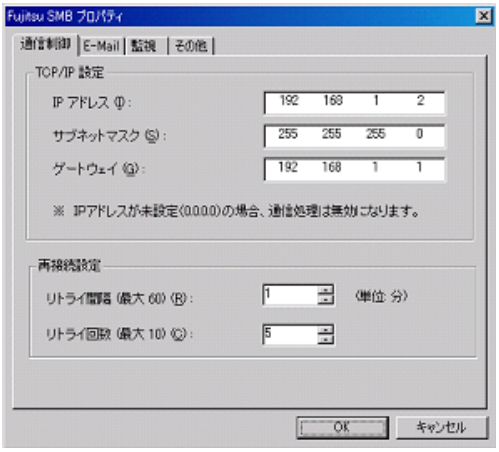
2 ［設定する］をクリックします。

POINT

▶ ［バージョン］をクリックすると、ドライバ版数、ファームウェア版数、MAC アドレスなどの情報が表示されます。

「Fujitsu SMB プロパティ」画面が表示されます。

3 ［通信制御］タブをクリックし、ネットワークの設定をします。



表：ネットワークの設定

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	E-mail で異常通知（サーバダウン）を行うときのリトライ間隔を、分単位で指定します。1 ～ 60 まで指定できます。初期値は 1 分です。
リトライ回数	E-mail で異常通知（サーバダウン）を行うときのリトライ回数を、指定します。1 ～ 10 まで指定できます。初期値は 5 回です。

POINT

- ここで設定するネットワークの各項目は、SMB　自身の設定です。サーバ上で稼動している Windows のネットワーク設定の更新ではありません。

4 ［OK］をクリックします。

通信制御の設定が SMB に反映されます。

5 ［その他］タブをクリックし、時計設定、E-mail テストを行います。

時計設定

1. ［時計設定］をクリックします。
   確認メッセージが表示されます。
2. ［はい］をクリックします。
   時計が設定され、終了のメッセージが表示されます。
3. ［OK］をクリックします。

E-mail テスト

1. ［E-mail テスト］をクリックします。
   確認メッセージが表示されます。メールアドレスは REMCS 環境設定時に設定したアドレスが表示されます。
   メールアドレスが表示されない場合は、システムを再起動して再度 E-mail テストを行ってください。

2. ［はい］をクリックします。
E-mail の送信テストが行われ、結果のメッセージが表示されます。

POINT

- 通信制御の設定を更新後、E-mail テストが正常に終了しなかった場合は、以下を参考に「サブネットマスク」、「デフォルトゲートウェイ」を再度設定し直してください。

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 ～ 233.255.254.254	255.255.255.0

● サーバダウン監視の設定（GRANPOWER5000 ES200/PRIMERGY ES200/PRIMERGY ES210 をお使いの場合

Servervisor または LDSM がサーバダウン監視をサポートしていない場合は、SMB がサーバダウン監視をサポートします。

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「Fujitsu SMB ユーティリティ」の順にクリックします。
Fujitsu SMB ユーティリティが起動します。

2 ［設定する］をクリックします。
「Fujitsu SMB プロパティ」画面が表示されます。

3 ［監視］タブをクリックします。

4 「ウォッチドックタイムアウト値の設定」を「ウォッチドックタイマ有効（アラート通知）」に設定し、［OK］をクリックします。

■ POST 監視／ OS ブート監視の設定

POST 監視機能、OS ブート監視機能を設定します。サーバに添付の『取扱説明書』の「RAS 支援サービスについて」にある「起動監視機能設定メニュー」を参照して、機能を有効に設定してください。
なお、POST 監視機能、OS ブート監視機能は機種によっては対応していない場合があります。対応の有無については、サーバの『取扱説明書』を参照してください

重要

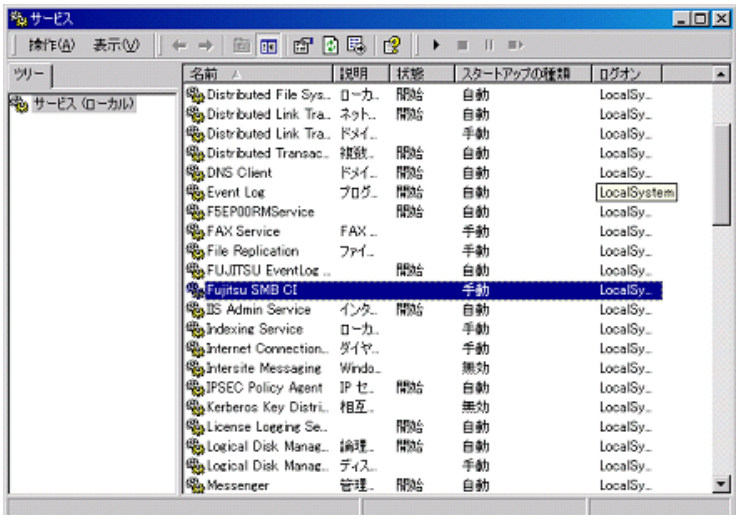
- POST 監視機能／ OS ブート監視機能を使用するには、サーバに RAS 支援サービスがインストールされている必要があります。
- 待ち時間を超過した場合の対応にいては、「継続稼動する」の設定を推奨します。OS ブート監視は、基本的に POST が終了してから ServerView エージェントが起動するまでの時間を監視することにより、OS の起動を監視します。待ち時間（タイムアウト時間）の設定が不適切な場合には、サーバが自動的に電源切断や再起動するなど、意図しない動作をするおそれがあります。
機能を設定する際には、サーバに添付の『取扱説明書』を参照して、機能の仕様と運用方法を十分理解したうえで正しく設定してください。

■ SMB 監視エージェント機能を有効にする

● Windows 2000 の場合

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「管理ツール」→「サービス」の順にクリックします。

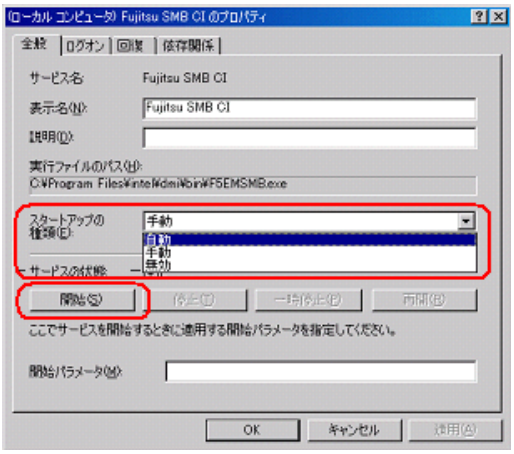
「サービス」画面が表示されます。



2 「Fujitsu SMB CI」をダブルクリックします。

プロパティ画面が表示されます。

3 「スタートアップの種類」を「自動」に設定し、［開始］をクリックします。



SMB 監視エージェントが起動します。

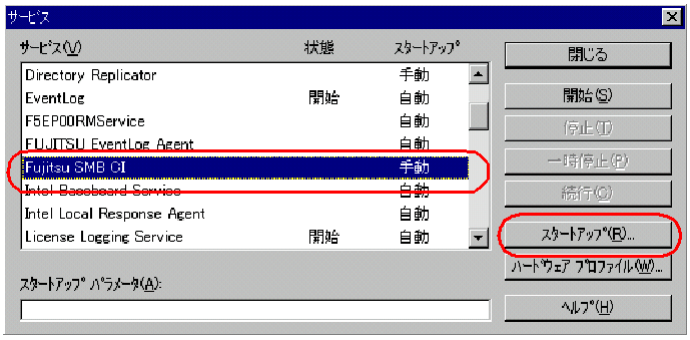
4 ［OK］をクリックします。

● Windows NT の場合

1 コントロールパネルを起動し、［サービス］をダブルクリックします。

「サービス」ダイアログが表示されます。

2 「Fujitsu SMB CI」を選択し、［スタートアップ］をクリックします。



3 「スタートアップの種類」を「自動」に設定し、［OK］をクリックします。

「サービス」ダイアログに戻ります。

4 ［開始］をクリックします。

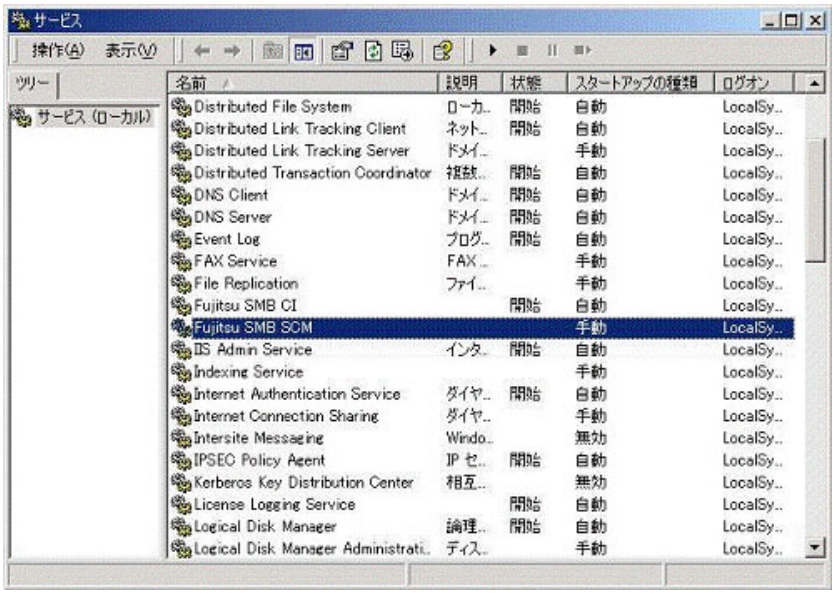
SMB 監視エージェントが起動します。

■ SMB ログ監視エージェント機能を有効にする（ServerView 使用時のみ）

● Windows 2000 の場合

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「管理ツール」→「サービス」の順にクリックします。

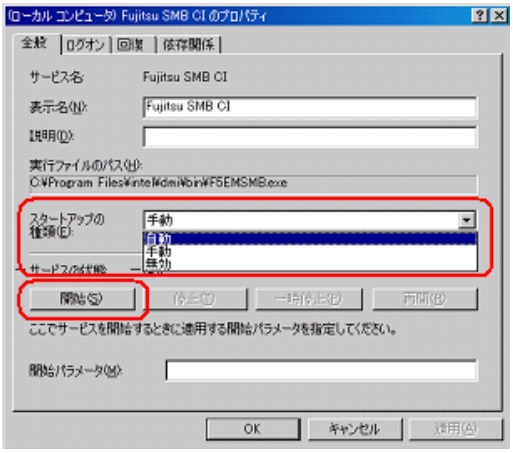
「サービス」画面が表示されます。



2 「Fujitsu SMB SCM」をダブルクリックします。

プロパティ画面が表示されます。

3 「スタートアップの種類」を「自動」に設定し、［開始］をクリックします。



SMB 監視ログエージェントが起動します。

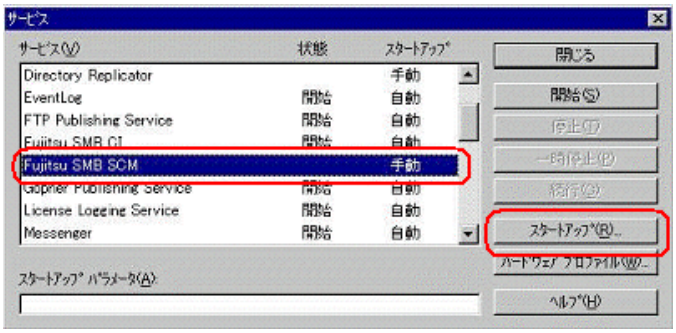
4 ［OK］をクリックします。

● Windows NT の場合

1 コントロールパネルを起動し、［サービス］をダブルクリックします。

「サービス」ダイアログが表示されます。

2 「Fujitsu SMB SCM」を選択し、［スタートアップ］をクリックします。



3 「スタートアップの種類」を「自動」に設定し、［OK］をクリックします。

「サービス」ダイアログに戻ります。

4 ［開始］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。

D Servervisor／LDSMのインストール、アンインストール

Servervisor/LDSM をインストール、またはアンインストールする場合の操作について説明します。Servervisor/LDSM の版数により操作が異なります。Servervisor/LDSM の版数をご確認ください。

● **インストール**

- インストール V6.0 L10/20A/30A/40/40A/40B/41/45/50/55 の場合（→ P.172）
- インストール V6.0 L10A/20/30 の場合（→ P.175）

● **アンインストール**

- アンインストール V6.0 L10/20A/30A/40/40A/40B/41/45/50/55 の場合（→ P.177）
- アンインストール V6.0 L10A/20/30 の場合（→ P.178）

操作には、以下のツールをご用意ください。

- PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）
- Servervisor/LDSM の CD-ROM、または ServerWizard の CD-ROM
- フォーマット済みの未使用のフロッピーディスク 1 枚

D.1 インストール V6.0 L10/20A/30A/40/40A/40B/41/45/50/55 の場合

1 PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）、フォーマット済みの未使用のフロッピーディスクをセットします。

2 エクスプローラを起動し、PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）内の "Remcs¥Ldfloppy" フォルダに格納されているすべてのファイルをフロッピーディスクにコピーします。

3 コマンドプロンプトを起動し、以下のコマンドを入力して【Enter】キーを押します。

1. a:【Enter】キー
2. LDINST【Enter】キー

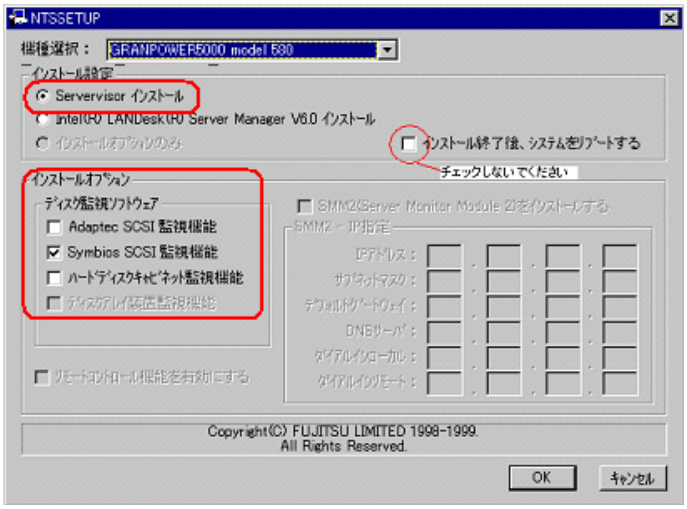
「続行するときは何かキーを押してください。」のメッセージが表示されます。

4 【Enter】キーを押します。

Servervisor/LDSM の CD-ROM をセットするようメッセージが表示されます。

5 CD-ROM ドライブに Servervisor/LDSM の CD-ROM（または ServerWizard の CD-ROM）をセットし、［OK］をクリックします。

Servervisor/LDSM の版数によっては、以下の画面が表示される場合があります。
以下の設定を確認して［OK］をクリックしてください。



インストールが開始します。

重要

- インストール終了のダイアログが表示された場合は、再起動しないで［キャンセル］をクリックしてください。

6 インストールが完了すると、コマンドプロンプト画面に「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。」のメッセージが表示されます。CD-ROM およびフロッピーディスクを取り出し、システムを再起動します。

再起動後、手順 3 を行い、Servervisor/LDSM がインストールされたことを確認してください。

● PRIMERGY TS120 ／ TS220 ／ ES320 の場合

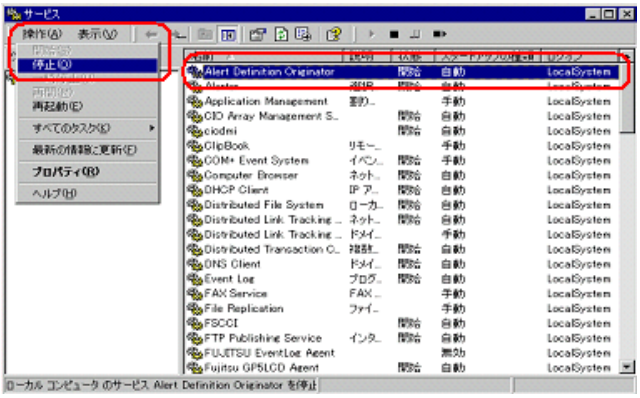
PRIMERGY TS120/TS220/ES320 をお使いの場合は、Servervisor/LDSM インストール後に、以下の設定を行ってください。

1 「Alert Defintion Originator」サービスを停止します。以下の操作を行ってください。

Windows 2000 の場合

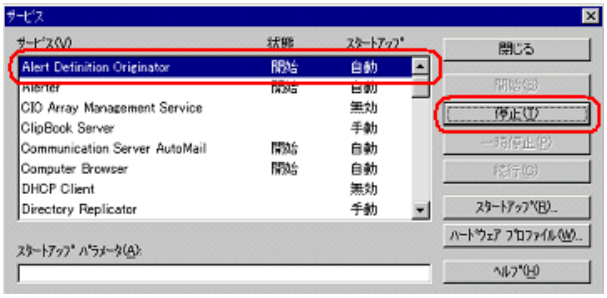
1. 「スタート」ボタン→「プログラム」→「管理ツール」→「サービス」の順にクリックします。

2. 「Alert Defintion Originator」を選択し、「操作」メニューから「停止」を選択します。



Windows NT の場合

1. 「スタート」ボタン→「設定」→「コントロールパネル」の順にクリックします。
2. ［サービス］をクリックします。
3. 「Alert Defintion Originator」を選択し、［停止］をクリックします。



2 コマンドプロンプトを起動し、以下のコマンドを入力して【Enter】キーを押します。

PRIMERGY TS120/TS220 の場合

1. a:【Enter】キー
2. cd ¥TSX20【Enter】キー
3. TSX20>CHGINI I【Enter】キー

PRIMERGY ES320 の場合

1. a:【Enter】キー
2. cd ¥ES320【Enter】キー
3. ES320>CHGINI I【Enter】キー

D.2　インストール V6.0 L10A/20/30 の場合

1 PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）、フォーマット済みの未使用のフロッピーディスクをセットします。

2 エクスプローラを起動し、PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）内の "Remcs¥Ldfloppy" フォルダに格納されているすべてのファイルをフロッピーディスクにコピーします。

3 コマンドプロンプトを起動し、以下のコマンドを入力して【Enter】キーを押します。

1. a:【Enter】キー
2. LDINST【Enter】キー

メッセージが表示されます。

4 【Enter】キーを押します。

Servervisor/LDSM の CD-ROM をセットするようメッセージが表示されます。

5 CD-ROM ドライブに Servervisor/LDSM の CD-ROM（または ServerWizard の CD-ROM）をセットし、［OK］をクリックします。

「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。」のメッセージが表示されます。LDSM のマニュアルを参照し、インストールを行ってください。

以下の画面では「インストール終了後、システムをリブートする」にはチェックしないでください。

重要

- インストール完了後、ここではシステムを再起動しないでください。

6 インストール完了後、いったんコマンドプロンプトを閉じます。

7 再度コマンドプロンプトを起動し、以下のコマンドを入力して【Enter】キーを押します。

1. a:【Enter】キー
2. RESTLD【Enter】キー

8 表示されるメッセージに従って操作を行います。

9 コマンドプロンプト画面に「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。」と表示されたら、CD-ROM およびフロッピーディスクを取り出し、システムを再起動します。

再起動後、手順 3 を行い、Servervisor/LDSM がインストールされたことを確認してください。

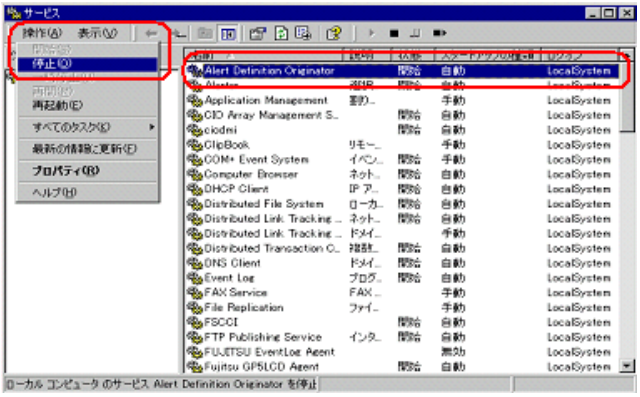
● PRIMERGY TS120 ／ TS220 ／ ES320 の場合

PRIMERGY TS120/TS220/ES320 をお使いの場合は、Servervisor/LDSM インストール後に、以下の設定を行ってください。

1 「Alert Defintion Originator」サービスを停止します。以下の操作を行ってください。

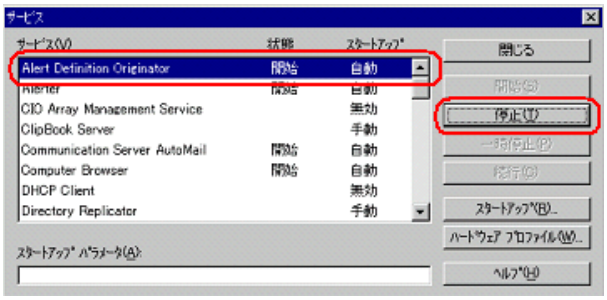
Windows 2000 の場合

1. 「スタート」ボタン→「プログラム」→「管理ツール」→「サービス」の順にクリックします。
2. 「Alert Defintion Originator」を選択し、「操作」メニューから「停止」を択します。



Windows NT の場合

1. 「スタート」ボタン→「設定」→「コントロールパネル」の順にクリックします。
2. ［サービス］をクリックします。
3. 「Alert Defintion Originator」を選択し、［停止］をクリックします。



2 コマンドプロンプトを起動し、以下のコマンドを入力して【Enter】キーを押します。

PRIMERGY TS120/TS220 の場合

1. a:【Enter】キー
2. cd ¥TSX20【Enter】キー
3. TSX20>CHGINI I【Enter】キー

PRIMERGY ES320 の場合

1. a:【Enter】キー
2. cd ¥ES320【Enter】キー
3. ES320>CHGINI I【Enter】キー

D.3　アンインストール V6.0 L10/20A/30A/40/40A/40B/41/45/50/55 の場合

1 PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）、フォーマット済みの未使用のフロッピーディスクをセットします。

2 エクスプローラを起動し、PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）内の "Remcs¥Ldfloppy" フォルダに格納されているすべてのファイルをフロッピーディスクにコピーします。

3 コマンドプロンプトを起動し、以下のコマンドを入力して【Enter】キーを押します。

1. a:【Enter】キー
2. LDUINST【Enter】キー

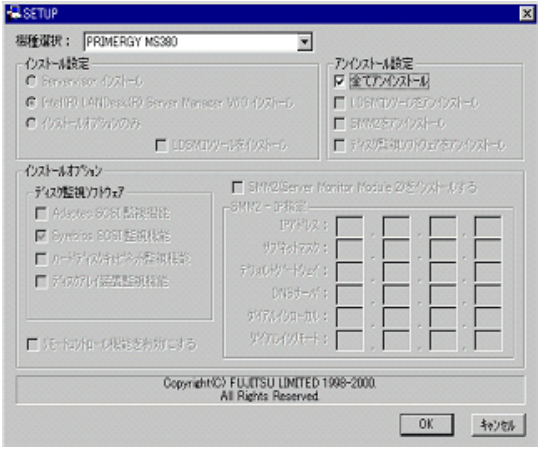
「続行するときは何かキーを押してください。」のメッセージが表示されます。

4 【Enter】キーを押します。

Servervisor/LDSM の CD-ROM をセットするようメッセージが表示されます。

5 CD-ROM ドライブに Servervisor/LDSM の CD-ROM（または ServerWizard の CD-ROM）をセットし、［OK］をクリックします。

アンインストーラが起動し、以下の画面が表示されます。



6 「全てアンインストール」にチェックを付けて［OK］をクリックします。

アンインストール完了後、再起動を促すメッセージが表示されます。

7 ［キャンセル］をクリックします。

8 コマンドプロンプト画面に「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。」と表示されたら、CD-ROM およびフロッピーディスクを取り出し、システムを再起動します。

再起動後、手順 3 を行い、Servervisor/LDSM がアンインストールされたことを確認してください。

D.4 アンインストール V6.0 L10A/20/30 の場合

1 PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）、フォーマット済みの未使用のフロッピーディスクをセットします。

2 エクスプローラを起動し、PRIMERGY ドキュメント＆ツール CD（REMCS エージェント CD）内の "Remcs¥Ldfloppy" フォルダに格納されているすべてのファイルをフロッピーディスクにコピーします。

3 コマンドプロンプトを起動し、以下のコマンドを入力して【Enter】キーを押します。

1. a:【Enter】キー
2. LDUINST【Enter】キー

「続行するときは何かキーを押してください。」のメッセージが表示されます。

4 【Enter】キーを押します。

Servervisor/LDSM の CD-ROM をセットするようメッセージが表示されます。

5 CD-ROM ドライブに Servervisor/LDSM の CD-ROM（または ServerWizard の CD-ROM）をセットし、［OK］をクリックします。

「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。」のメッセージが表示されます。LDSM のマニュアルを参照し、インストールを行ってください。

重要

- インストール完了後、ここではシステムを再起動しないでください。

6 コマンドプロンプト画面で、以下のコマンドを入力して【Enter】キーを押します。

1. a:【Enter】キー
2. RESTLDUN【Enter】キー

7 表示されるメッセージに従って操作を行います。

「続行するときは何かキーを押してください・・・」のメッセージが表示されたら、【Enter】キーを押してください。

8 コマンドプロンプト画面に「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。」と表示されたら、CD-ROM およびフロッピーディスクを取り出し、システムを再起動します。

再起動後、手順 3 を行い、Servervisor/LDSM がインストールされたことを確認してください。

E　CE 設定

お客様装置の設置年月や、実施者（弊社作業員）の E-mail アドレスなどを設定します。設定した実施者 E-mail アドレス宛に、接続確認完了を通知するメールが届きます。

重要

- 初回設定された E-Mail アドレスが有効になります。変更はできません。

POINT

- CE 設定は必須ではありません。設定されていなくてもサービスは運用できます。

1 「スタート」ボタン→「プログラム」→「リモートサポートサービス」→「運用操作」の順にクリックします。

「運用操作メニュー」画面が表示されます。

2 タイトルバー上で右クリックし、表示されたメニューから「CE 設定」を選択します。

「顧客情報入力画面（CE 設定項目）」が表示されます。

表：顧客情報入力画面

項目	説明
設置年月（西暦）	装置を設置した年月を西暦で入力します。
実施者 E-mail	実施者（弊社作業員）の E-mail アドレスを入力します。このアドレス宛にも、接続確認完了を通知するメールが届きます（英数記号 60 文字まで）。
顧客 No	お客様の顧客 No を入力します（英数記号 8 文字まで）。

3 各項目を設定し、[OK] をクリックします。

索　引

あ

アップデート
　ファームウェア. 152
　REMCS エージェント. 152
アンインストール
　REMCS エージェント. 148
　Servervisor/LDSM. 172

い

インストール
　必要なもの 28
　REMCS エージェント. 35
　Servervisor/LDSM. 172
　SNMP サービス 31
インストールの流れ
　一般サーバの場合. 28
　ブレードサーバの場合 29
　FT サーバの場合. 30
インターネット接続. 12
インターネット接続（メール）. 12

う

REMCS エージェント
　上書きインストール 152

お

オンラインアップデート
　ファームウェア. 92
　REMCS エージェント. 95

か

環境設定
　インターネット接続 46
　インターネット接続（メール）. 57
　変更 89
　P-P 接続 (ISDN) 67
　P-P 接続 (VPN). 76

こ

構成情報の送信 97

さ

サービスの開始
　インターネット接続 40
　インターネット接続（メール）. 51
　P-P 接続 (ISDN) 62
　P-P 接続 (VPN). 71

し

自動ダウンロード
　ファームウェア 92
収集したソフトウェア調査資料を送信する109
手動ダウンロード
　ファームウェア 93
　REMCS エージェント 95
障害の通知
　サーバ本体 100
　I/O 装置. 100
　Servervisor V1.0 の場合 101
　Servervisor V1.1 以降の場合. 101
障害発生. 100

そ

ソフトウェア調査資料のインシデント番号修正. 113
ソフトウェア調査資料の外部記憶装置への保存（SIRMS バージョン 1 の場合）. 158
ソフトウェア調査資料の管理. 111
ソフトウェア調査資料の管理（SIRMS バージョン 1 の場合）. 160
ソフトウェア調査資料の削除. 112
ソフトウェア調査資料の削除（SIRMS バージョン 1 の場合）. 162
ソフトウェア調査資料の収集. 103
　製品名一覧 104
　ファイル名指定 106
　保存場所 107
ソフトウェア調査資料の収集（SIRMS バージョン 1 の場合）. 154
　製品名一覧 155
　ファイル名 156
　保存場所 157
ソフトウェア調査資料の送信. 112
ソフトウェア調査資料の送信（SIRMS バージョン 1 の場合）. 161
ソフトウェア調査資料のタイプ. 108
ソフトウェア調査資料のタイプ（SIRMS バージョン 1 の場合）. 158
ソフトウェア調査資料の内容表示 112
ソフトウェア調査資料を収集する 110

て

定期接続時刻の変更. 90
適用

ファームウェア 93
REMCS エージェント 95
適用フロッピーディスク 94

と

動作環境 15
トラブル
アンインストール時. 137
インストール時 118
運用操作メニュー 128
サービス開始時 121

ほ

保守作業開始. 102
保守作業終了. 102

れ

レジストレーション
インターネット接続. 40
インターネット接続（メール). 51
変更 89
P-P 接続 (ISDN). 62
P-P 接続 (VPN) 71

E

E-mail 設定の変更 91

H

HTTP 設定の変更 90

P

P-P 接続 (ISDN). 13
P-P 接続 (VPN) 13

R

REMCS エージェント 10, 35
上書きインストール. 152
機能 11
特長 10
アップデート 152
メリット 11
REMCS エージェント環境チェックツール 139
格納場所 139
画面 139
資料収集 144
注意事項 146
HTTP チェック 143
SMTP チェック 141
REMCS エージェントのバージョン確認. . 147
REMCS センタとの接続形態. 12
REMCS センタとの接続再開 96
REMCS センタとの接続停止 96
RSB. 16
RSB 設定の変更 91

S

SIRMS の環境設定 114
調査資料の自動削除 115
トレースレベルの設定. 115
ファイルサイズ 114
保存域のサイズ 115
保存域の場所. 115
ミニダンプ. 114
ログファイルの設定 115
SMB 163
サーバダウン監視の設定 167
サービス開始時の設定. 165
H200/N400 の場合 163
SMB 監視エージェント機能を有効にする 168
SMB ドライバの起動. 163
SMB ユーティリティの設定 165
SMB ログ監視エージェント機能を有効にする. 170
SNMP サービス. 31

REMCS エージェント　運用ガイド

（REMCS V3.1L23C）

B7FH-3991-01 Z0-00

発 行 日　2005 年 10 月
発行責任　富士通株式会社

●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。