

リモート通報サービス導入中の留意事項

このたびは、弊社のリモート通報サービスをご利用いただきまして、誠にありがとうございます。リモート通報サービス導入中に発生する可能性のある現象と、その対処方法についてお知らせします。

富士通株式会社

2009 年 7 月

■現象

サービスの開始処理において、接続確認実施の際に以下のエラーが発生する場合があります。
「接続確認に失敗しました。設定を確認してください。」

■原因

このエラーが発生する原因として以下のケースが考えられます。

- 【ケース 1】お客様のネットワーク環境が変更されたため、接続できない（センタへの接続ルートが変わっている）。
- 【ケース 2】ネットワーク関連の設定に入力ミスがある。
- 【ケース 3】マシンが高負荷状態で、確認のための処理でタイムアウトが発生した。
- 【ケース 4】SS-Agent のサービスが起動していない。
- 【ケース 5】イベントログが一杯になり、イベントログに情報が書き込めない。

■対処方法

該当するケースの対処手順にしたがって操作した上で、サービスの開始作業を再度実施してください。

【ケース 1 の対処手順】お客様のネットワーク環境が変わっていないかどうか、お客様に再確認してください。

- ・ ルータ、ファイアーウォールにて、リモート通報ソフト導入サーバから外部に向けての通信プロトコル「SMTP（ポート番号：25 または 587）」が通過する設定になっていますか？
※587 はサブミッションポートです。利用時は SMTP 認証の設定も必要です。
- ・ ルータ、ファイアーウォールにて、リモート通報ソフト導入サーバから外部に向けての通信プロトコル「HTTP（ポート番号：80）」が通過する設定になっていますか？
※接続形態で「インターネット接続」を選択した場合のみ。

【ケース 2 の対処手順】入力ミスがないかどうか、確認します。

<Windows の場合>

- 2-1 再度レジストレーションを起動して、「E-mail の送信」画面まで進みます。
- 2-2 「E-mail の送信」画面上に、前回入力した内容が表示されますので、入力ミスがないか、確認します。
入力ミスがある場合は、すべて修正します。
- 2-3 「認証設定」をクリックします。
「認証設定」画面が表示されます。
- 2-4 「認証設定」画面上に、前回入力した内容が表示されますので、入力ミスがないか、確認します。
入力ミスがある場合は、すべて修正します。
※「認証設定」は POP before SMTP、SMTP 認証を使用する場合のみ、設定が必要です。
- 2-5 「OK」をクリックします。
- 2-6 「登録」をクリックします。
メール転送が完了すると、E-mail 送信完了メッセージが表示されます。
- 2-7 E-mail 送信完了メッセージを閉じて、「次へ」をクリックします。
- 2-8 「インターネット接続の環境設定」画面上に、前回入力した内容が表示されますので、入力ミスがないか、を確認します。
入力ミスがある場合は、すべて修正します。
- 2-9 「詳細設定」をクリックします。
「詳細設定」画面が表示されます。
- 2-10 「詳細設定」画面上に、前回入力した内容が表示されますので、入力ミスがないか、確認します。

入力ミスがある場合は、すべて修正します。

※「詳細設定」はHTTPproxy サーバを使う際に認証が必要な場合のみ、設定が必要です。

- 2-11 [OK] をクリックします。
- 2-12 [次へ] をクリックします。
- 2-13 そのまま接続確認まで実施します。

<Linux の場合>

- 2-1 サーバ上で WEB ブラウザを起動します。
- 2-2 ウェブアドレスに以下のいずれかを入力して、【Enter】キーを押します。
REMCS ログイン画面が表示されます
http://127.0.0.1:9641/
http://localhost:9641/
- 2-3 REMCS エージェントのインストール時に入力した管理者名 (UsrID) とパスワード (Password) を入力して、[ログイン]をクリックします。
初期画面が表示されます。
- 2-4 [環境設定]をクリックします。
環境設定メニュー画面が表示されます。
- 2-5 [接続情報]をクリックします。
前回入力した内容が表示されますので、入力ミスがないか、確認します。
入力ミスがある場合は、すべて修正します。
- 2-6 [次へ]をクリックします。
「環境設定の登録を行います。よろしいですか。」メッセージが表示されます。
- 2-7 [OK]をクリックします。環境設定の登録、および、接続確認が行われます。
「環境設定登録が成功しました。」メッセージが表示されます。
- 2-8 [OK]をクリックします。
環境設定メニュー画面に戻ります。
- 2-9 [ログアウト]をクリックします。
「ログアウトを行います。よろしいですか。」メッセージが表示されます。
- 2-10 [OK]をクリックします。
REMCS ログイン画面に戻ります。
- 2-11 WEB ブラウザを終了します。

【ケース 3 の対処手順】 CPU 使用率が 100%未満になるまで待ちます。

<Windows の場合>

- 3-1 【Ctrl】+【Alt】+【Del】キーを押します。
「Windows のセキュリティ」画面が起動します。
- 3-2 [タスクマネージャ] をクリックします。
「Windows タスクマネージャ」画面が起動します。
- 3-3 [パフォーマンス] タブをクリックします。
- 3-4 「CPU 使用率」が 100%未満になるまで待ちます。
- 3-5 「Windows タスクマネージャ」画面を閉じます。

<Linux の場合>

- 3-1 コンソール、またはターミナルを開いて、次のコマンドを実行します。
top 【Enter】
プロセスの CPU 利用状況が表示されます。「コマンドが見つかりません。(又は Command not found.)」メッセージが表示される場合は以降の作業は実施する必要はありません。
- 3-2 画面の上から 3 行目 (付近) に表示されている「CPU states: <a>% user, % system, <c>% nice, <d>% idle」を見て、各 CPU の使用率が 100%未満になるまで待ちます。
- 3-5 【q】キーを入力します。
- 3-6 コンソール (ターミナル) を閉じます。

【ケース 4 の対処手順】 REMCS RmAosfB サービスを開始します。

<Windows 2000 の場合>

- 4-1 [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。
「コントロールパネル」画面が起動します。
- 4-2 [管理ツール] をダブルクリックします。
「管理ツール」が開きます。
- 4-3 [サービス] をダブルクリックします。
「サービス」画面が開きます。
- 4-4 「REMCS RmAosfB」の「状態」を確認します。
「開始」になっていない場合は、「REMCS RmAosfB」を右クリックし、[開始] をクリックします。
- 4-5 「REMCS RmAosfB」の「スタートアップ」を確認します。
「自動」になっていない場合は、「REMCS RmAosfB」を右クリックし、[プロパティ] をクリックします。「スタートアップの種類」を [自動] に変更し、[OK] をクリックします。
- 4-6 「サービス」画面を閉じます。

<Windows 2003 の場合、Windows 2008 フルインストール環境の場合>

※スタートメニューの表示がクラシックモードの場合は<Windows 2000 の場合>を参照して作業してください。

- 4-1 [スタート] ボタン → [管理ツール] → [サービス] の順にクリックします。
「サービス」画面が起動します。
- 4-2 「REMCS RmAosfB」の「状態」を確認します。
「開始」になっていない場合は、「REMCS RmAosfB」を右クリックし、[開始] をクリックします。
- 4-3 「REMCS RmAosfB」の「スタートアップ」を確認します。
「自動」になっていない場合は、「REMCS RmAosfB」を右クリックし、[プロパティ] をクリックします。「スタートアップの種類」を [自動] に変更し、[OK] をクリックします。
- 4-4 「サービス」画面を閉じます。

<Windows 2008 ServerCore インストール環境の場合>

- 4-1 コマンドプロンプトで以下のコマンドを実行します。
`sc query RmAosfB`
- 4-2 出力結果が「STATE: 4 RUNNING」になっていない場合は、以下のコマンドを実行します。
`net start RmAosfB`
- 4-3 コマンドプロンプトで以下のコマンドを実行します。
`sc qc RmAosfB`
- 4-4 出力結果が「START_TYPE: 2 AUTO_START」になっていない場合は、以下のコマンドを実行します。
`sc config RmAosfB start= auto`

【ケース5の対処手順】 イベントログ (アプリケーションログ) を削除後、アプリケーションログのプロパティを確認します。**<Windows 2000 の場合>**

- 5-1 [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。
「コントロールパネル」画面が起動します。
- 5-2 [管理ツール] をダブルクリックします。
「管理ツール」が開きます。
- 5-3 [イベントビューア] をダブルクリックします。
「イベントビューア」画面が開きます。
- 5-4 [アプリケーションログ] をクリックします。
- 5-5 [操作] をクリックし、[プロパティ] をクリックします。
「アプリケーションログのプロパティ」画面が開きます。
- 5-6 「ログサイズが最大値に達したときの操作」の [必要に応じてイベントを上書きする] をクリックします。
- 5-7 [OK] をクリックします。

5-8 「イベントビューア」画面を閉じます。

注意！ Windows 2000 サービスパック 4 を適用している装置の場合

Windows 2000 SP4 ベースのコンピュータで、イベントログが破損することがあります。マイクロソフト サポート技術情報 829246 (<http://support.microsoft.com/kb/829246/ja>)。この現象は、イベントログのサイズが最大値に達した際に、古いイベントを上書きするように設定されている場合に発生することがあります。

イベントログが一杯になっていないのに接続確認に失敗する、あるいは、「イベントビューア」画面でログが参照できない場合は、イベントログが破損している可能性がありますので、イベントログファイル (%SystemRoot%\System32\config\AppEvent.Evt) を消去してください。なお、消去する前にファイルをバックアップしておくことをお勧めします。

<Windows 2003 の場合>

- 5-1 [スタート] ボタン → [管理ツール] → [イベントビューア] の順にクリックします。
「イベントビューア」画面が起動します。
- 5-2 [アプリケーション] をクリックします。
- 5-3 [操作] をクリックし、[プロパティ] をクリックします。
「アプリケーションログのプロパティ」画面が開きます。
- 5-4 「ログサイズが最大値に達したときの操作」の [必要に応じてイベントを上書きする] をクリックします。
- 5-5 [OK] をクリックします。
- 5-6 「イベントビューア」画面を閉じます。

<Windows 2008 フルインストール環境の場合>

- 5-1 [スタート] ボタン → [管理ツール] → [イベントビューア] の順にクリックします。
「イベントビューア」画面が起動します。
- 5-2 [Windows ログ] をクリックします。
- 5-3 [アプリケーション] を右クリックし、[プロパティ] をクリックします。
「ログのプロパティ - アプリケーション」画面が開きます。
- 5-4 「イベントログサイズが最大値に達したとき」の [必要に応じてイベントを上書きする (最も古いイベントから)] をクリックします。
- 5-5 [OK] をクリックします。
- 5-6 「イベントビューア」画面を閉じます。

<Windows 2008 ServerCore インストール環境の場合>

- 5-1 コマンドプロンプトで以下のコマンドを実行します。
wevtutil gl Application
- 5-2 出力結果が「retension: false」になっていない場合は、以下のコマンドを実行します。
wevtutil sl Application /rt:true

<お問合せ先>

富士通 SupportDesk
フリーダイヤル:0120-08-2774(平日 9:00~19:00)

— 以 上 —