

ハードウェアチェック手順ガイド

対象機種

IBM Security Siteprotector System SP3001

Version	作成日/更新日
Ver.1.0	2015.04.28
Ver.1.1	2016.09.27
Ver.1.2	2017.01.26
Ver.1.3	2017.12.08

日本アイ・ビー・エム株式会社

目次

はじめに.....	1
STEP1 確認の前に.....	1
STEP2 本体の外観確認.....	2
STEP3 各 LED ランプ状態の確認.....	2
STEP4 エラーメッセージの確認.....	3
STEP5 通信確認.....	3
ハードウェア交換受付窓口への連絡.....	4

【付録】 IBM Security Siteprotector System SP3001 ハードウェアチェックシート

はじめに

SP アプライアンスでハードウェア障害が発生したと思われるときは、交換を依頼する前に本ガイドに記載されているチェック事項について確認してください。

※本ガイドは IBM Security Siteprotector System SP3001 用(黒い筐体)のハードウェアチェックガイドです。

・ STEP1 確認の前に

これからの確認作業を始める前に、ハードウェアチェックリストをご用意頂き、お使いの機種の種類、型番及びシリアル番号を記録してください。シリアル番号は以下の方法で確認することができます。

- ・ 筐体の側面パネルに記載されているシリアル番号を確認する。

※筐体の側面パネルに記載されているシリアル番号を確認する方法

シリアル番号の記載は下記の間所をご参照ください。

※前面パネルのラックマウント金具部分にも SN の表記がありますが、側面に記載されている SN をご参照ください。

SP3001 モデル(側面) 全体

シリアル番号(SN)記載場所↓



SP3001 モデル(側面) 拡大



STEP2 本体の外観確認

該当の Siteprotector Appliance の状態を外側からご確認ください。

- 1) 異音はしませんか。(唸り音や不規則な周期の音はしませんか)
- 2) 異臭がしたり、煙が出たりしていませんか。
- 3) その他、外見から明らかにハードウェア障害と思われる事象が発生していませんか。
→ 1 項目でも該当する場合は、速やかに電源を切り、ご契約頂いているハードウェア交換受付窓口までお問い合わせください。
→ いずれも該当しない場合は STEP3 に進みます。

STEP3 各 LED ランプ状態の確認

マニュアルをご参考の上、稼働中の各ランプ状態から正常な状態となっているかをご確認ください。

- 1) 電源ユニットの LED ランプ
(正常な状態：緑色で点灯)
- 2) ハードディスクの LED ランプ
(正常な状態：2 種類あるランプの内、左側の LED が緑色で点滅、および右側の LED が消灯)
- 3) フロント・パネルの LED ランプ (フロント・パネルの文字は表示されるまでに数分かかります。)
(正常な状態：バックライト LED が点灯)
- 4) インディケータの LED ランプ ※前面フロントパネルの下にある 3 種類のランプ
(正常な状態：左側の LED⇒消灯、真ん中の LED⇒消灯 or 青色で点灯、右の LED⇒緑色で点灯)
- 5) 管理インターフェイスの LED ランプ ※管理ポート 1 は使用いたしません。
(正常な状態：左側の Link LED⇒点灯、右側の Active LED⇒点滅)
- 6) FAN の LED ランプ
(正常な状態：ファン LED が消灯)

最新のマニュアルは弊社ウェブ上に公開されております。

IBM Security Siteprotector System SP3001 のマニュアル

http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSETBF_3.1.1/com.ibm.siteprotector.doc/concepts/sp_3001_what_is_appliance.htm

→状態が正しい場合は、STEP4 に進みます。

STEP4 エラーメッセージの確認

BIOS 起動時のエラーメッセージの有無を確認するため、本体を再起動します。接続したディスプレイの画面から以下の点をご確認下さい。

【確認・対処項目】

- 1) BIOS 画面でエラーが発生していませんか。
 - ナレッジベース（※ 1）にアクセスし、該当する対処方法があるかご確認ください。ナレッジベース上の対処方法で解消された場合には次に進んでください。該当する対処方法がない場合には、エラー内容を記録してご契約頂いているハードウェア交換受付窓口までお問い合わせください。
 - BIOS 上ではエラーがみられない場合は 2) に進みます。

- 2) OS 起動時または起動後、何かエラーが発生していませんか。
 - エラーが発生している場合、STEP5 に進みます。必要があればエラーメッセージも記録しておきます。
 - OS 上ではエラーがみられない場合もそのまま STEP5 に進みます。

STEP5 通信確認

管理インターフェースと同一のネットワーク上のマシンから通信確認を行います。

以下の点をご確認ください。

【確認・対処項目】

- 1) ping コマンドを使用して通信確認を行います。
 - （cf. ping <管理コンソールの IP アドレス>）
 - 手順が正しいにも関わらず応答がない場合、管理インターフェースの IP アドレス等が正しく設定されているか再度ご確認ください。正しく設定されている場合には現象を記録してご契約頂いているハードウェア交換受付窓口までお問い合わせください。
 - 応答がある場合、2) に進みます。

- 2) リモートでログイン可能か確認を行います。
 - 手順が正しいにも関わらず応答がない場合、管理インターフェースの IP アドレス等が正しく設定されているか再度ご確認ください。正しく設定されている場合には現象を記録してご契約頂いているハードウェア交換受付窓口までお問い合わせください。
 - 応答がある場合、3) に進みます。

- 3) シリアルポートおよび USB ポートの確認
 - シリアルポートおよび USB ポートが正常に動作するかご確認ください。

上記以外で気になる点、問題点がございましたら、STEP5 にてテクニカルサポート窓口へお問い合わせ下さい。

ハードウェア交換受付窓口への連絡

ご購入頂いた販売代理店、もしくは弊社ハードウェア交換受付窓口までご相談ください。

弊社ハードウェア交換受付窓口にご連絡いただく際には、ご契約時の「ICN 番号」および対象機器の「シリアル番号」が必要となります。受付窓口の担当に ICN 番号、シリアル番号をお知らせください。ハードウェア障害内容を本チェックシートを元にヒアリング後、ご契約内容（サービス契約内容、サービス契約期間等）に従い、交換処理を実施させていただきます。

また、ハードウェア交換以外の技術サポート（ソフトウェア部分等）につきましてはお買い上げの販売店もしくは弊社テクニカルサポートサービス窓口で承っております。

【テクニカルサポートサービス窓口】

営業時間：09:00-12:00、13:00-17:00（SR、電話）（土日祝日、弊社営業日、その他やむを得ない事情によるサポート業務停止を除く）

- ※ 上記営業時間外にご連絡頂いたお問い合わせは、翌営業日対応となります。（ソフトウェアおよびハードウェア）
- ※ 24 時間オンサイト交換、またはプレミアム・サービス Level1・Level2・Level3 をご契約のお客様は、上記営業時間に限らず、24 時間 365 日の交換受付が可能です。
（ただし、お電話での受付のみとなり、SR でお問い合わせいただいた場合は、翌営業日以降の対応となります。）

お問い合わせ方法につきましては以下の URL をご参照ください。

<http://www-01.ibm.com/support/docview.wss?uid=swg22006904>

また、テクニカルサポートサービス窓口営業時間外はナレッジベースをご参照ください。

※IBM、IBM ロゴ、ibm.comおよびX-Forceは、世界の多くの国で登録されたInternational Business Machines Corp.の商標です。他の製品名およびサービス名等は、それぞれIBMまたは各社の商標である場合があります。現時点でのIBMの商標リストについては、<http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml>をご覧ください。Adobeは、Adobe Systems Incorporated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。Microsoftは、Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標です。他の会社名、製品名およびサービス名等はそれぞれ各社の商標

IBM Security Siteprotector System SP3001 ハードウェアチェックシート

対応日： 年 月 日 時 分

【お客様情報】

ご契約のサービス情報	
ICN 番号	
OCN 番号 (ESOS 契約)	
現用機 情報	
型番	
シリアル番号	
会社名	
ご担当者	
電話番号/メール	

【ハードウェアチェックリスト】

確認種別	確認内容	結果(<input type="checkbox"/> にチェック)		備考
		<input type="checkbox"/> 問題なし	<input type="checkbox"/> 問題あり	
本体の状況確認	異音はしますか	<input type="checkbox"/> 問題なし	<input type="checkbox"/> 問題あり	
	異臭がしたり、煙が出たりしていませんか	<input type="checkbox"/> 問題なし	<input type="checkbox"/> 問題あり	
各パーツ状況確認	電源ケーブル (電源ランプの状態)	<input type="checkbox"/> 問題なし	<input type="checkbox"/> 問題あり	
	ハードディスク (ハードディスクランプの状態)	<input type="checkbox"/> 問題なし	<input type="checkbox"/> 問題あり	
	フロントパネル (文字の出力やバックライトの状態)	<input type="checkbox"/> 問題なし	<input type="checkbox"/> 問題あり	
	インディケータ (前面のランプ状態)	<input type="checkbox"/> 問題なし	<input type="checkbox"/> 問題あり	
	管理インターフェース (NIC LED および疎通状態)	<input type="checkbox"/> 問題なし	<input type="checkbox"/> 問題あり	
	USB ポート (反応の有無)	<input type="checkbox"/> 問題なし	<input type="checkbox"/> 問題あり	
	シリアルポート (反応の有無)	<input type="checkbox"/> 問題なし	<input type="checkbox"/> 問題あり	
	バックパネルの FAN(FAN の動作やランプの状態)	<input type="checkbox"/> 問題なし	<input type="checkbox"/> 問題あり	
OS の状況確認	OS 起動時のエラーメッセージ	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり	
	リカバリーの実施 (Factory Default)	<input type="checkbox"/> 成功	<input type="checkbox"/> 失敗	

【連絡事項等】

日本アイ・ビー・エム株式会社