

8.1 サポートへ連絡するときは？

正しく設定したにもかかわらず想定どおりに動作しない場合や、機器のハードウェア・ソフトウェア上の不具合が疑われる場合など、販売代理店等のサポートを受けたり不具合報告を行う際の情報収集について説明します。

8.1.1 ハードウェアの確認

SEIL/Plus, SEIL/Turbo のハードウェアの状態を機器の前面に配置された LED にて確認します。LED の点灯による状態把握は「LED 状態表」を用いて情報を収集します。

LED 状態表 : SEIL/Plus

LAN0	LAN1	MODE	状態
緑点灯	—	—	LAN0 が 10Mbps でリンクアップしている
橙点灯	—	—	LAN0 が 100Mbps でリンクアップしている
緑点滅	—	—	LAN0 で 10Mbps でデータの送受信が行われている
橙点滅	—	—	LAN0 で 100Mbps でデータの送受信が行われている
—	緑点灯	—	LAN1 が 10Mbps でリンクアップしている
—	橙点灯	—	LAN1 が 100Mbps でリンクアップしている
—	緑点滅	—	LAN1 で 10Mbps でデータの送受信が行われている
—	橙点滅	—	LAN1 で 100Mbps でデータの送受信が行われている
—	—	緑点滅	フラッシュメモリの消去中
—	—	橙点滅	フラッシュメモリの書き込み中
—	赤点灯	赤点滅周期 1	LAN デバイスでハードウェアエラーが発生
—	赤点灯	赤点滅周期 3	SDRAM チェックでエラーが発生
—	赤点灯	赤点滅周期 4	IPL で回復不能なエラーが発生
—	赤点灯	赤点滅周期 5	ブート中にファームウェアの展開に失敗した
—	赤点灯	赤点滅周期 6	ファームウェアがインストールされていない

8.1. サポートへ連絡するときは？

LED 状態表 : SEIL/Turbo (LAN0/LAN1 LED)

10	100	ACT	状態
消灯	消灯	消灯	LAN ポートが接続されていない
緑点灯	消灯	—	LAN ポートが 10Mbps でリンクアップしている
消灯	緑点灯	—	LAN ポートが 100Mbps でリンクアップしている
緑点灯	緑点灯	—	LAN ポートが 1Gbps でリンクアップしている
—	—	緑点滅	LAN ポートでデータの送受信が行われている

LED 状態表 : SEIL/Turbo (STATUS/CF LED)

S3	S2	S1	S0	CF	状態
緑点灯	—	—	—	—	ファームウェアの実行中
—	—	—	橙点滅	—	フラッシュメモリを消去または書き込み中
—	—	—	—	消灯	CompactFlash メモリを活線挿抜可
—	—	—	—	緑点灯	CompactFlash メモリを認識している
—	—	—	—	橙点灯	CompactFlash メモリにアクセス中
—	—	緑点灯	—	—	VRRP の状態が MASTER
—	—	橙点灯	—	—	VRRP の状態が BACKUP
—	—	橙点滅	—	—	VRRP の状態が INIT

8.1.2 テストコマンドによる確認

障害箇所の特定にあたって端末の ping コマンドを用いた疎通確認により、障害発生ポイントの情報を収集します。

ping コマンドでは Layer-1~Layer-3 までの障害を確認することができます。

【検出可能な障害】

Layer-1 障害の例： ケーブル不良、ハードウェア障害、電源不良等

Layer-2 障害の例： ハブ、L2 スイッチの故障/設定ミス等

Layer-3 障害の例： ルータ、L3 スイッチの故障/設定ミス、PC の故障/設定ミス等

【障害箇所の特定】

ping コマンドの宛先により、障害範囲を特定することができます