

2005/08/03

(株)日立製作所エンタープライズサーバ事業部

HWMon.exe サービスで CPU 使用率が 30% ~ 100%になる不具合について

1. 現象

下記の HA8000-ie/NetStorage240、HA8000-ie/NetStorage220 において、HWMon.exe サービスで CPU の使用率が 30% ~ 100%になる問題が発生する場合があります。

ハード : HA8000-ie/NetStorage240

形名 : GJYNS24A-GPNN1N0

HA8000-ie/NetStorage220(240GB モデル)

形名 : GJYNS22A-FJNN1N0

HA8000-ie/NetStorage220(500GB モデル)

形名 : GJYNS22A-FMNN1N0

HA8000-ie/NetStorage220(320GB モデル)

形名 : GJYNS22A-FSNN1N0

ソフトウェアバージョン :

NS240-S18Q-00、NS220-S18Q-00

NS240-S18Q-01、NS220-S18Q-01

NS2x0-S18Q-02(GJNYS2xA)

NS2x0-S18Q-03(GJNYS2xA)

NS2x0-S18Q-04(GJNYS2xA)

2. 原因

HWMon.exe (ハードウェア監視サービス)の下位にあるGlobeIO_Driver.sys(ハードウェア監視ドライバ)内のエラーチェック処理に不具合があり、エラーチェック処理を行う際に無限ループが発生する場合があることが判明いたしました。この無限ループが継続することで、HWMon.exe のCPU使用率100%にいたっていたことが判明いたしました。

3 . 対策

GlobeIO_Driver.sys内のエラーチェック処理を修正し、無限ループの問題を対策いたしました。これにより、HWMon.exe がCPU使用率100%になる問題を対策いたしました。

今回の対策において、GlobeIO_Driver.sys の入れ替えが必要になります。また、対策した GlobeIO_Driver.sys は、このドライバに対応した BIOS が必要になりますので、BIOS の入れ替えも必要になります。今回の対策パッチには、GlobeIO_Driver.sys と BIOS が含まれます。

4 . 対策適用手順

4 . 1 事前確認

以下の手順にて、HWMon.exe サービスで CPU の使用率が数%以内であることを確認してください。

- (1) タスクバーの何もない部分を右クリックし、[タスクマネージャ]をクリックします。
- (2) [プロセス]タブを選択します。
- (3) [イメージ名]一覧内の”HWMon.exe”の”CPU”数値が数%以内であることを確認してください。

CPU 使用率が 30% ~ 100%になっている場合には、そのままソフトウェアアップデートパッチを適用できない場合がありますので、[4 . 2 ソフトウェアアップデートパッチの適用]を行う前に、必ず最終ページ[補足]に記載してあります手順を行ってください。

4 . 2 ソフトウェアアップデートパッチの適用

下記 URL から、NS2x0-S18Q-05(GJNYS2xA)以上の HA8000-ie/NetStorage240,220 ソフトウェアアップデートパッチをダウンロードし、適用してください。

http://www.hitachi.co.jp/Prod/comp/OSD/pc/ha/download/type/ha8000_ie.html

OS の再インストールを行った際には、再度、本対策が必要になります。

以上

補足

HWMon.exe で CPU 使用率が 30% ~ 100% になっている場合について

HWMon.exe で CPU 使用率が 30% ~ 100% になっている場合には、ソフトウェアアップデートパッチを適用する前に、下記の手順を行ってください。

下記の手順は、必ず HA8000-ie/NetStorage240、NA8000-ie/NetStorage220 に接続されたキーボード、マウス、ディスプレイで行ってください。

1. シャットダウン手順

(1) [スタート] [シャットダウン]をクリックし、"Windowsのシャットダウン"で[シャットダウン]を選択。

(2) 説明のボックスに"nas"と入力し、[OK]ボタンをクリック。

シャットダウン処理が正常に完了した場合 :

電源ボタンを押して HA8000-ie/NetStorage240,220 を起動し、ソフトウェアアップデートパッチを適用してください。(3)以降の手順を行う必要はありません。

シャットダウン処理が正常に完了しない場合 :

10 分経過後 HA8000-ie/NetStorage240,220 がシャットダウンできない場合には、(3)に進んでください。

(3) 電源ボタンを 4 秒以上長押しして、強制シャットダウンを行う。

電源ボタン長押しによる強制シャットダウンを行った場合、HA8000-ie/NetStorage240,220 起動後に RAID の再同期が動作する場合があります。RAID の再同期時間は下記の通りです。

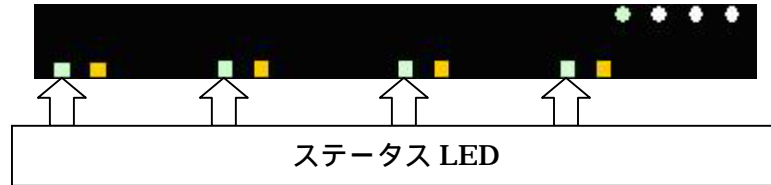
NetStorage240	: 約 6 時間 30 分
NetStorage220 (240GB モデル)	: 約 3 時間
NetStorage220 (320GB モデル)	: 約 3 時間 10 分
NetStorage220 (500GB モデル)	: 約 3 時間 30 分

2. HA8000-ie/NetStorage240,220 を起動

(1) 電源ボタンを押してHA8000-ie/NetStorage240,220を起動し、ログオン。

3 . RAID の再同期が動作するか確認

- (1) 起動後にRAIDの再同期が動作する場合がありますので、"装置前面のハードディスクのステータスLED"が緑とオレンジで交互点滅しているか確認します。



RAID の再同期が動作しない場合（LED：緑点灯）
ソフトウェアアップデートパッチを適用してください。4 . 以降の手順を行う必要はありません。

RAID の再同期が動作する場合（LED：緑とオレンジの交互点滅）：
4 . に進んでください。

4 . "HWmon.exe"を無効化

RAIDの再同期中に下記手順を行ってください。

- (1) [スタート] [管理ツール] [サービス]を実行。
- (2) リストから、[Hardware Monitor Service]を選択し、ダブルクリック。
- (3) [スタートアップの種類]を[無効]にして、[適用]ボタンをクリック。
- (4) [サービスの状態]で、[停止]ボタンをクリック。
- (5) [OK]ボタンをクリック。
- (6) この状態で、RAIDの再同期の完了を待ちます。

再同期が完了しますと、ハードディスクのステータスLEDが緑の点灯になります。

5 . ソフトウェアアップデートパッチの適用

RAIDの再同期が完了したら、ソフトウェアアップデートパッチを適用してください。

以上