

# 先出しセンドバック/機器故障診断の手順



## 1 遠隔で診断

お客様からUTXサポートサービスへ機器障害発生のご連絡をいただくと、インターネット経由で機器への遠隔接続を行い、障害状況を確認いたします。

## 2 代替機手配

物理的な障害などの理由で遠隔での障害切り分けが困難な場合はUTXサポートサービスより代替機を発送いたします。

設置先にて機器を交換後、UTXサポートサービスへ故障疑い機をお送りください。

※代替機は初期設定作業が必要です。設定のバックアップ、復旧はお客様で実施をお願いします。

※代替機は故障診断中の一時利用を目的としているため、現在お使いの機器のライセンスを移行せず、トライアルライセンスをご利用ください。

## 3 障害の検証

UTXサポートサービスに機器が到着した後、通常5営業日以内に故障診断を行います。

## 4 機器の発送

### ■ 障害を確認した場合

そのまま代替機でご運用ください。

### ■ ライセンスについて

UTXサポートサービスにて元のライセンスを移行する手続きを実施いたします。この手続きが完了するまでの間は、交換機ではトライアルライセンスをご利用いただけます。手続き完了後は、UTXサポートサービスにて遠隔でライセンスのアクティベート作業を実施し、ご担当者様へ作業完了の連絡をいたします。

### ■ 障害が確認できない場合

検証後の機器を返送いたします。代替機とのお取替え作業をお願いいたします。

※検証後の機器は初期状態での返送となります。設定のバックアップ、復旧はお客様で実施をお願いします。