

Arcserve UDP Appliance 初期化サービス

「Arcserve UDP Appliance 初期化サービス（以下、「本サービス」）」は、ご利用中の Arcserve UDP Appliance のシステム状態を工場出荷時状態に戻す（初期化する）ための有償サービスです。

Arcserve UDP Appliance にはお客様自身で工場出荷時状態に戻すための「ファクトリ リセット」と呼ばれる機能があります。また、Arcserve UDP Appliance はシステム障害に備え、お客様自身でバックアップを行なう必要があります。Arcserve UDP Appliance のシステム状態を復旧するには、まずこの2つの方法をお試しください。

参考：[ファクトリ リセットの手順について](#)

参考：[Arcserve UDP 9000 シリーズ はじめにお読みください - 13 Arcserve UDP アプライアンス自体のバックアップ](#)

本サービスは、これらの方法が何らかの理由で利用できず、Arcserve UDP Appliance のシステムを復旧できない状態になったお客様にご利用いただくことを想定しています。

■ Arcserve UDP Appliance 初期化サービス、ご利用の流れ

本サービスは以下の流れで行われます。以下、各プロセスについてご説明いたします。



① Arcserve テクニカル サポートへの問合せ

初期化を検討されている理由となる事象（OS が起動しないなど）がハードウェア単体の障害によるものではなく、本サービスによる復旧が必要であることを判定するために、Arcserve テクニカル サポートにお問い合わせください。必要情報をいただいたのち Arcserve テクニカル サポートにて問題を切り分け、本サービスの要否をご

返答いたします。お問合せ方法は以下の資料をご覧ください。

参考：[Arcserve UDP 9000 シリーズ はじめにお読みください - 17 サポートへのお問合せ](#)

② ご注文

以下の申請書に記入の上、Arcserve UDP Appliance を購入した販売店経由でご注文下さい。

[Arcserve UDP Appliance 初期化サービス申請書](#)

③ 作業日程の調整

ご注文受領後、通常3営業日以内に arcserve Japan 合同会社（以下「Arcserve」）の業務委託先である株式会社 IT ストレージサービス（以下「ITSS」）より折り返しで作業日程調整のご連絡をいたします。

④ Arcserve UDP Appliance の送付

問題が起きている Arcserve UDP Appliance を、ITSS 宛に発送いただきます。

⑤ 初期化後返送

ITSS にて Arcserve UDP Appliance を初期化します。Arcserve UDP Appliance が ITSS に着荷後、初期化作業の完了までに通常3営業日必要です。その後、Arcserve UDP Appliance をお客様に返送いたします。お客様にて受領後、初期化された Arcserve UDP Appliance の電源が入り、システムが起動できることをご確認ください。

■ 価格

本サービスの価格は、Arcserve 製品「[購入方法と製品価格表](#)」にてご確認ください。

■ 注意事項

- ・本サービスにより、Arcserve UDP Appliance 内に保存されているお客様固有のデータや設定は失われます。インストールされている Arcserve UDP のバージョン/ビルドも初回納品時のものに戻ります。
- ・本サービスはお客様所有の Arcserve UDP Appliance ハードウェアはそのままに、システムの初期イメージを適用します。故障の有無に関わらずハードウェアの修理/交換を行うものではありません。
- ・本サービスは日本国内で販売された Arcserve UDP Appliance の全モデルが対象です。ただし、対象の Arcserve UDP Appliance のメンテナンスが有効である必要があります。

- ・上記「④ Arcserve UDP Appliance の送付」にかかる送料はお客様負担となります。元払いで発送ください。
(ただし、代替梱包材 および ITSS からの送料は、本サービス価格に含まれます。)
- ・ Arcserve UDP Appliance のサーバ ラックからの脱着および発送作業はお客様にて実施いただきます。
Arcserve および ITSS がお客様先でのオンサイト作業を行う事はありません。
- ・ 初期化後に返送された Arcserve UDP Appliance の梱包材はお客様にて管理/破棄いただく必要があります。
(2U モデルで代替梱包材を利用された場合のお取り扱いについては、別途ご案内申し上げます。)
- ・ 本サービス以外の技術的なお問い合わせは ITSS では承れません。Arcserve UDP Appliance の使用方法等は Arcserve テクニカル サポートにお問い合わせください。