

# Arcserve® OneXafe はじめにお読みください

## 梱包内容の確認

本製品には、以下のものが梱包されています。はじめに、以下のすべてが入っているかをご確認ください。万一不足品がございましたら、早めに販売店にご連絡ください。製品が弊社の出荷日から 30 日経過すると、不足品の補充が有償になる事があります。

| 製品内容                                                              | 数量  | 確認欄 |
|-------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| Arcserve OneXafe 4500 本体                                          | 1 個 |     |
| ラックマウント レール キット                                                   | 1 式 |     |
| ケーブル マネジメント アーム (CMA) キット                                         | 1 式 |     |
| 電源ケーブル                                                            | 2 本 |     |
| フロント ベゼル                                                          | 1 個 |     |
| 安全、環境、規制情報                                                        | 1 部 |     |
| Quick Start Guide                                                 | 1 部 |     |
| HDD PART NO./SERIAL NO.リスト<br>(梱包箱外側に貼付されていますので、取り出して大切に保管してください) | 1 枚 |     |

## 連携ガイド

Arcserve OneXafe の利用方法及び Arcserve UDP との連携方法については下記の資料をご覧ください。

Arcserve UDP & OneXafe 連携ガイド (パブリック OneSystem 編)  
<https://www.arcserve.com/jp/onexafe-integration-guide-public.pdf>

## サポートへのお問い合わせ方法

➤ Arcserve サポートポータルでのお問い合わせ

<https://support.arcserve.com/s/?language=ja> にログインし、[ケースをオープン] からお問い合わせください。

Arcserve サポートポータルへログインするためには、予めログイン用のアカウントを作成してください。

アカウント作成方法は以下の URL を参照してください。

[https://supportftp.arcserve.com/zendesk\\_attachments/360000882403/Registration\\_Process\\_J.pdf](https://supportftp.arcserve.com/zendesk_attachments/360000882403/Registration_Process_J.pdf)

Sev1 案件 (本番環境におけるシステムダウン) については対応の迅速化を図るために、弊社サポートセンターまでお電話でご連絡をいただくようお願い致します。

➤ 電話でのお問い合わせ

0120-702-660 (Arcserve サポート窓口) におかけください。

製品担当者より折り返し対応させていただきます。受付時間は弊社営業日 9 時から 17 時 30 分です。

➤ お問い合わせに必要なもの

お問い合わせの際に以下の情報をご準備ください。（サポート受付時に必要な情報です）

● お客様情報

会社名、ご担当者名、メールアドレス、電話番号をご用意ください。

● お客様のオーダーID

ライセンスプログラム証書に記載されているオーダーID をお知らせください。

● サービスタグ番号

アプライアンス筐体のフロントタグベルト、またはライセンスプログラム証書に記載があります。

➤ 初回応答時間目標

折り返し対応のご連絡までのお時間はシビアリティ（重大度）により下記を目安にさせていただきます。

Sev.1 ： プロダクション・システムのダウンまたは稼動不能な状況 … 1 時間以内

Sev.2 ： 製品に関する問題で、影響が大きいと予想されるもの … 2 時間以内

Sev.3 ： 製品に関する問題で、発生頻度が低く、影響が小さいもの … 4 時間以内

Sev.4 ： 製品の使用方法やインプリメンテーションに関する質問 … 1 営業日以内

（16 時以降にお受けした場合は翌日ご対応させていただく場合があります。）