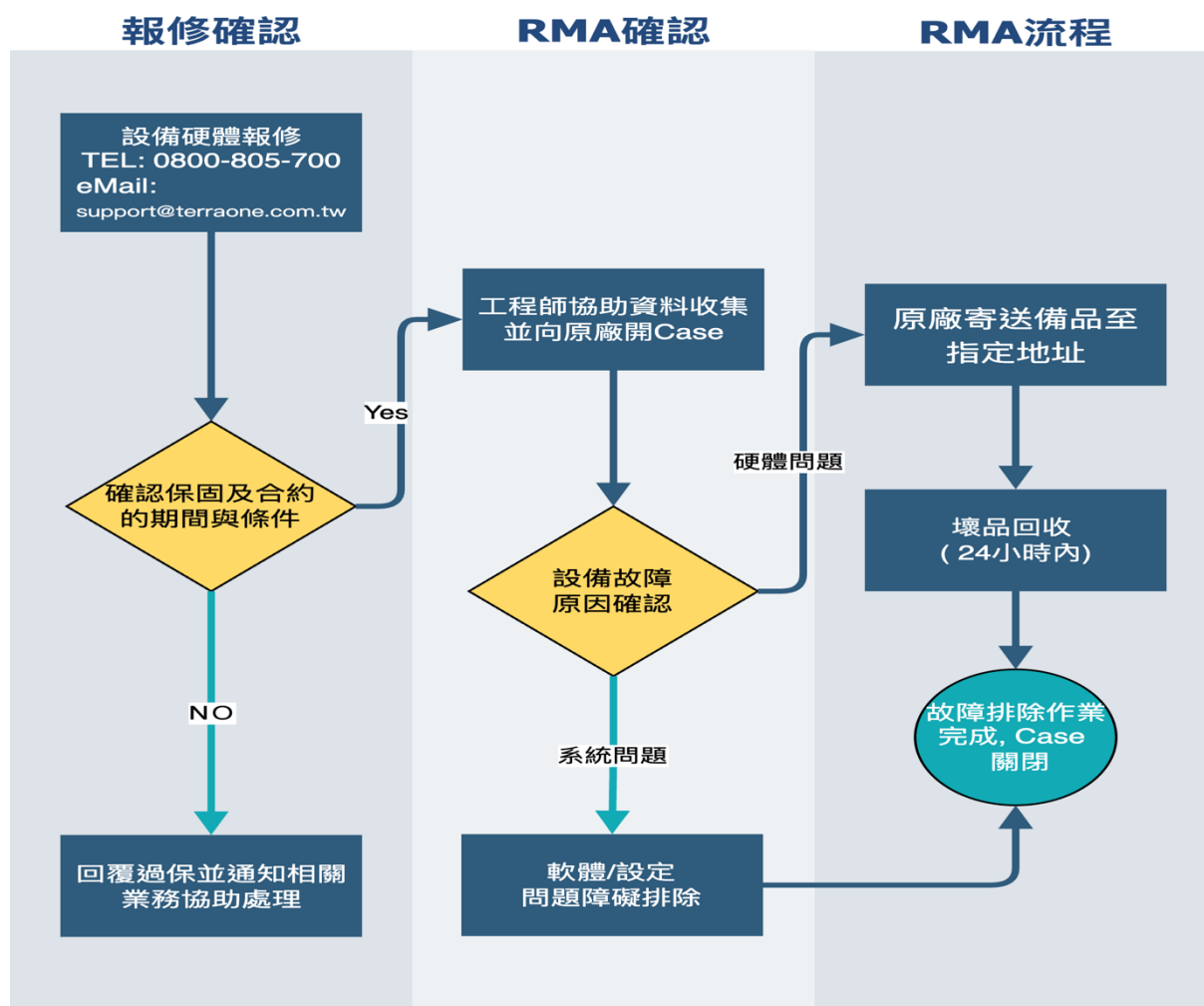


Hitachi Vantara 報修流程

注意事項

- 請勿私自拆解硬體設備。
- 在完成故障檢測 (錯誤畫面擷取、記錄檔匯出) 前請勿斷電或重啟設備。
- 報修時請詳細描述異常情況 (如燈號狀態、錯誤訊息、發生時間)。
- 如果環境允許，請事先將必要資料備份。

報修流程



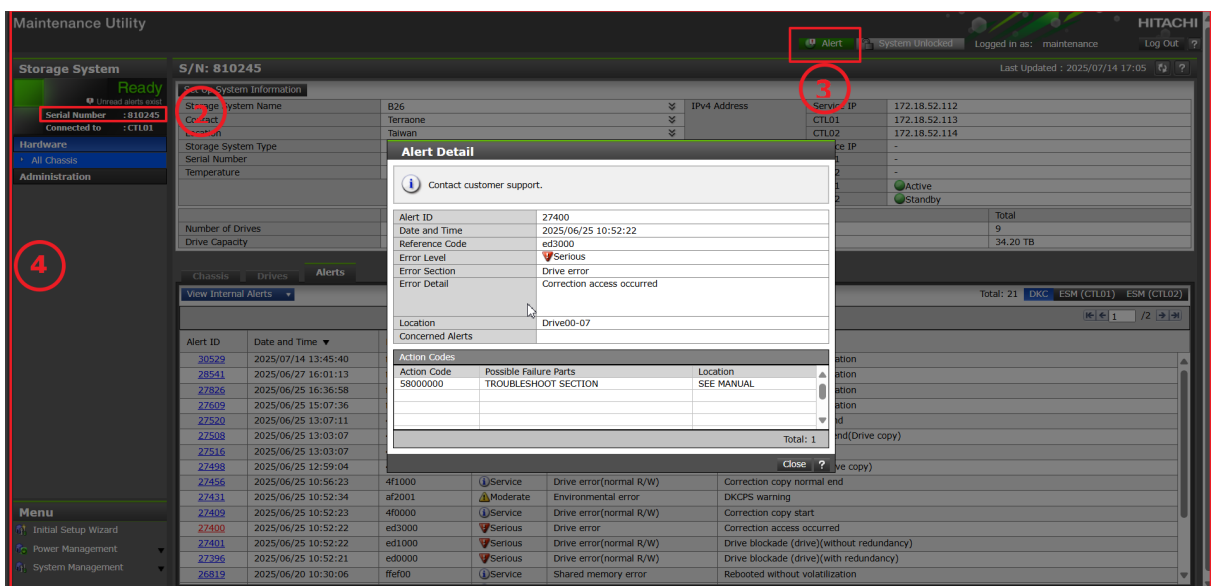
報修流程圖

報修需提供資訊

- 經銷商全名
- 終端使用者全名
- 設備機型 / 序號
- 故障異常描述
- 錯誤訊息截圖拍照
- 故障品料號(Part No.) 或規格/照片 (明確知道硬體故障提供)
- 料件接收聯絡人/Email/電話/地址 (明確知道硬體故障提供)
- 取得 Dump File (系統異常或者無法判斷問題點提供)

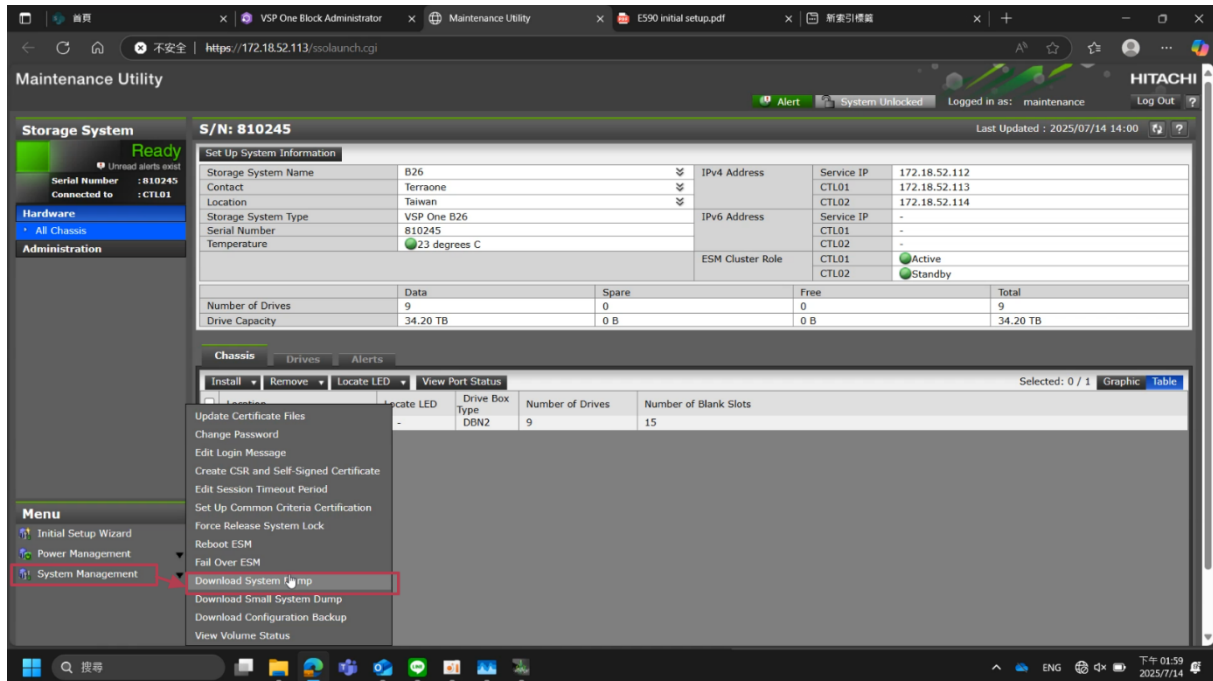
硬體故障資訊提供

- 錯誤訊息 (Alert Detail)
 - 進入到 Maintenance Utility
 - 紀錄序號
 - 點開 Alert
 - 將整張截圖

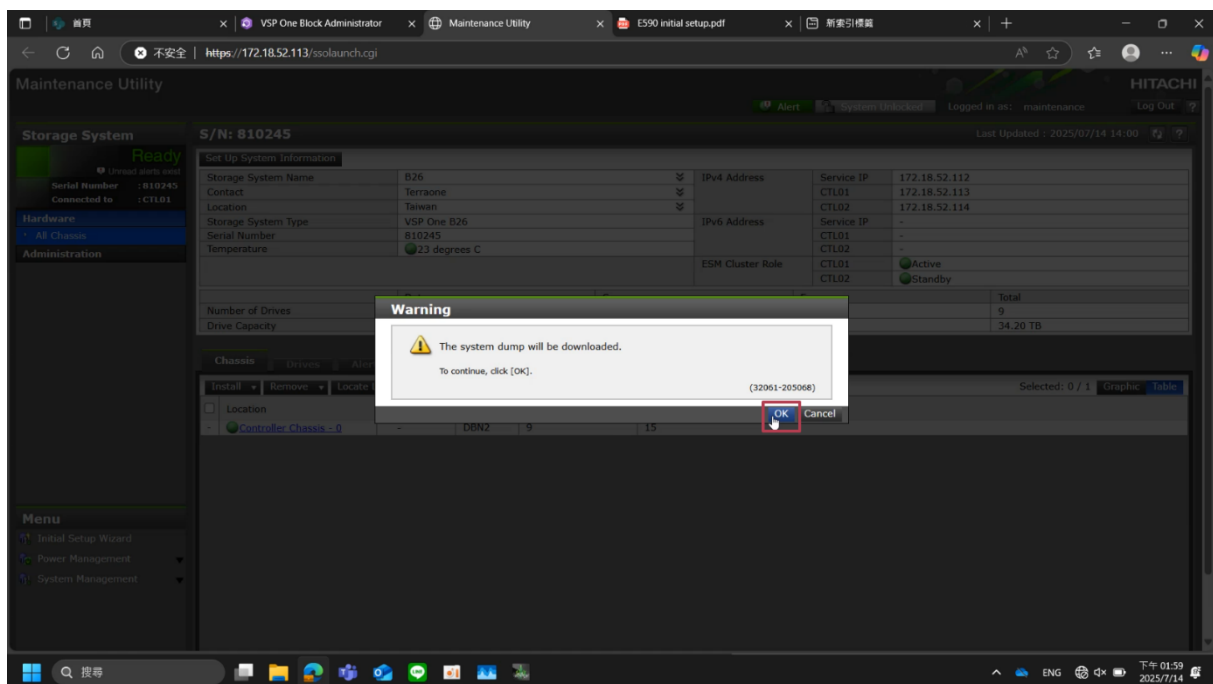


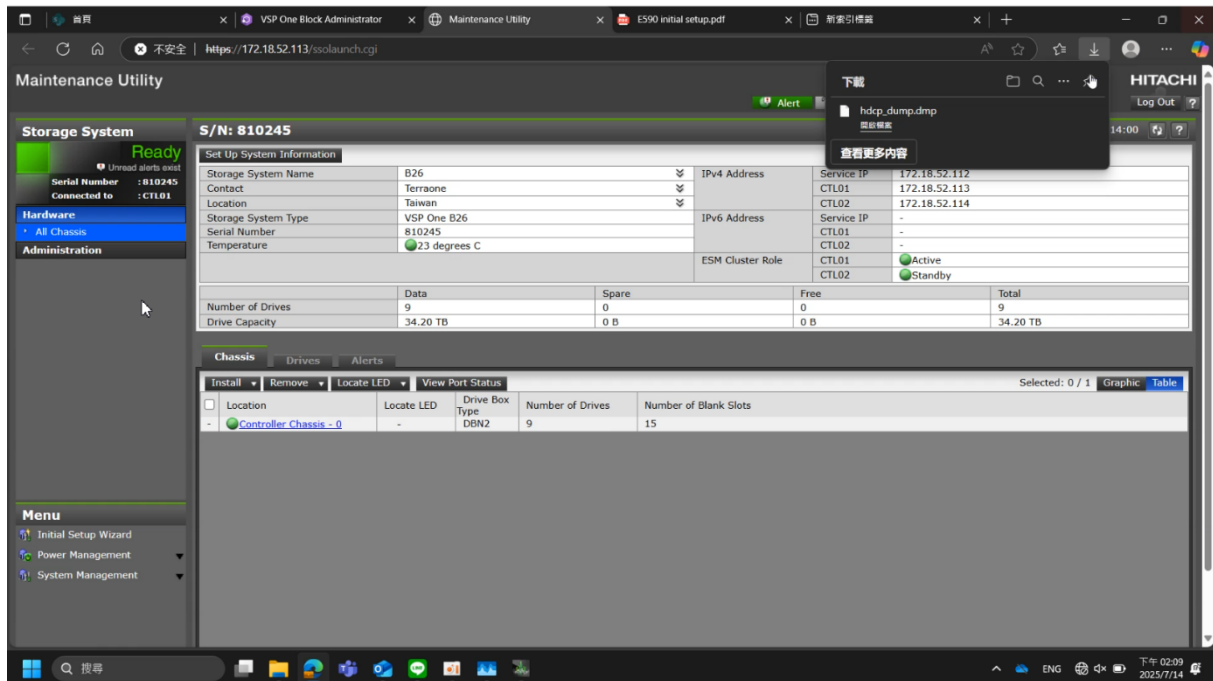
b. Dump File 收集

1. 進入到 Maintenance Utility -> 找到 System Management 展開 -> 選擇 Download System Dump (會看到下載動作與訊息)



2. 下載訊息





RMA 保固服務條款

- a. RMA 服務為 Ship-to-Site 方式 (產品零件備品送達，故障零件歸還)。
- b. 7x24 SD 保修服務：提供全年無休 (7 天 24 小時) 報修服務。報修確認後，依故障等級提供備品配送服務如下：
 - 1 Severity 2 (嚴重等級 2)：影響營運之高影響問題
 - 1.1 宜蘭至台中 (含) 以北地區：備品於 4 小時內送達
 - 1.2 台中以南至高雄地區：備品於 6 小時內送達
 - 1.3 花蓮、台東、屏東地區：備品於 2 個工作日內送達
 - 1.4 離島地區：視班機狀況，備品於次日起 3 個工作日內送達
 - 2 Severity 3 或 4 (嚴重等級 3 或 4)：部分功能損失但不影響關鍵營運
 - 2.1 宜蘭以南至高雄地區：備品於次一工作日送達
 - 2.2 花蓮、台東、屏東地區：備品於 2 個工作日內送達
 - 2.3 離島地區：視班機狀況，備品於次日起 3 個工作日內送達

嚴重等級	說 明
嚴重等級 2	Storage: 控制器, BEM, 快取模組(CFM)
嚴重等級 3, 4	Storage: 硬碟, FEM, 電源供應器, 光纖轉接頭(SFP)

- c. 客戶於收到替換備品後，務必使用原備品箱妥善包裝原故障零件，並通知 TerraOne 於次一工作日派遣快遞回收。
- 如未妥善包裝或未於規定時限內通知並完成回收，可能影響後續保固服務之權益。
- 請務必妥善裝箱於次日由快遞收回。

TERRAONE