

#### ( 2 4 ) 障害対策

障害が発生してから正常に戻るまでの作業の流れを、図 3 . 4 . 2 - 1 に示します。  
尚、技術サポートの詳細問い合わせ先は、E D I 取引契約時に発注会社が示す窓口、  
若しくは、航空機業界 E D I センターにより示される窓口となります。

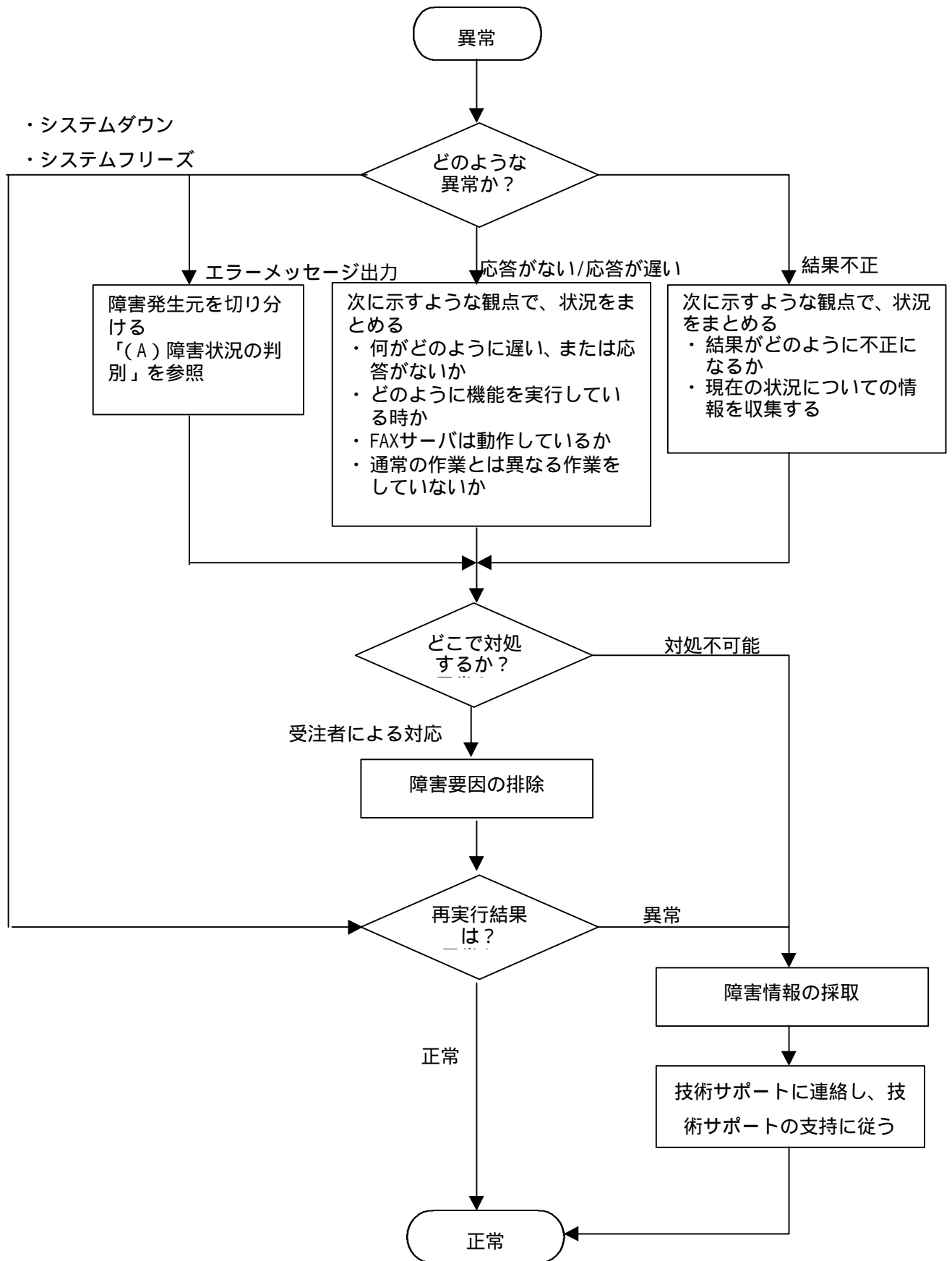


図3.4.2-1 障害が発生してから正常に戻るまでの作業の流れ

## (A) 障害状況の判別

(a) どのような障害が発生したかを把握する為に、障害発生時のメッセージを確認します。

また、表 3.4.2 - 1 ~ 2 エラー一覧のエラー内容から該当するエラー内容を確認します。

### (b) 障害の診断

(ア) 障害発生状況と出力されているメッセージを確認します。

#### (イ) 障害要因による診断

メッセージが示す障害の要因は、以下の2つに分類されます。

- ・ ユーザが対処できる障害要因

操作方法、環境設定、および、運用の誤りによるもので、ユーザが直接に要因を排除可能です。

- ・ ユーザが対処できない障害要因

ユーザは障害情報を採取して、技術サポートに連絡する必要があります。

- ・ 障害要因が判断できない障害

突然システムがダウンした場合などは、再度、同一操作を実施し、再現する場合は、障害情報を採取して、技術サポートに連絡する必要があります。

## (B) 障害要因の排除

表 3.4.2 - 1 ~ 2 エラー一覧の対処方法に従い、障害の対処を実施し、再実行します。

エラー時の対処法でも復旧しない場合は、コンピュータを再起動して、業務を再開します。

コンピュータの再起動でも復旧しない場合は、航空機業界標準 EDI システムプログラムをアンインストールしてから、再度インストールを実施します。

それでも、同様の障害が発生する場合は、障害情報を採取して、技術サポートに連絡する必要があります。

### (C) 障害情報の採取

再実行を実施しても同様の障害が発生した場合は、サポートに連絡する為に障害情報を採取します。

採取する障害情報を以下に示します。

#### (a) 操作手順

障害発生に至るまでの詳細は操作手順（画面のハードコピー、操作内容のメモ、入力した内容など）

#### (b) 出力メッセージ

画面上に出力されるメッセージの内容

#### (c) 通信履歴

通信エラーが発生している場合は、通信履歴画面のハードコピー。

### (D) その他の障害対策

- ・スケジュール処理が指定時間通りに実行されない場合は、Windows に設定されている時刻が正しいかどうか確認してください。
- ・電子メールの設定を正しく行っているにもかかわらず、電子メールが送信されない場合は、ネットワーク管理者に相談してください。