購入プログラムに関する良くある質問と回答

全般

1. どのように注文すればいいですか？

製品型番(SKU)と数量を販売店へご注文ください。その際、登録に必要な情報をオーダーフォームにご記入の上、販売店へご提出ください。
オーダーフォームは<こちら>にあります。
ご注文が Arcserve へ届きますと Arcserve からオーダーフォームに指定のメールアドレスへ『ライセンスプログラム証書』をお送りします。

2. オーダーフォームのお客様情報に登録すべき会社を教えてください。

お客様情報へはバックアップデータの持ち主（エンドユーザ）の会社名を登録してください。

3. 親会社が購入したライセンスを子会社やグループ会社は使用できますか？

出資比率が 50%以上の子会社であれば親会社が購入した製品を使用できます。

4. エンドユーザ以外の会社の担当者からもテクニカルサポートに問い合わせができますか？注文時にその会社名・担当者を登録しておく必要がありますか？

エンドユーザ以外の会社の担当者からの問い合わせも可能です。注文時に問い合わせ者を登録する必要はありません。問い合わせ受付の際に担当者情報（会社名、担当者名、電話番号、メールアドレス等）を伺い Arcserve サポートポータルへ登録いたします。

5. ライセンス譲渡は可能ですか？

ライセンスを譲渡することを無条件には認めておりません。具体的には、会社分割・事業譲渡・合併などの企業編成に基づく事由の場合には対応検討をいたします。それ以外の場合、お断りする場合がございますのでご了承ください。手続きは都度承認行為を得てからのご対応となりますが、場合によりライセンス譲渡契約を結ぶ必要がございます。

6. お客様情報（会社名以外）を変更するにはどうしたらよいですか？

Arcserve 顧客登録情報 変更依頼フォームより申請してください。

7. お客様情報（会社名）を変更するにはどうしたらよいですか？

会社名の変更に付きましては登記簿上変更が確認できる会社分割、合併、社名変更の場合以外は原則として認められません。但し、事業譲渡に伴うライセンス移転の場合で Arcserve が認める場合には別途ライセンス譲渡契約を結ぶことで変更が可能です。

8. 従来からのライセンスとサブスクリプションライセンスの違いは何ですか？

従来からのライセンスは使用期限のないライセンスです（永久ライセンス）。
サブスクリプション ライセンスはソフトウェアの使用期限があるライセンスです。

9. CSP（チョイス・サポート・プログラム）で受けられるテクニカルサポートはどのような内容でしょうか？

CSP の詳細については、<こちら>でご案内しております。メンテナンスがない製品をご利用の場合には CSP の購入を推奨いたします。また、英語版でテクニカルサポートをお問い合わせするには CSP のインシデントパックが必要です。
なお、CSP には無償アップグレード権は含まれません。

10. 英語版製品のサポートは受け付けていますか？

国内で購入した英語版製品については、CSP（チョイス・サポート・プログラム）の「インシデントパック」にてサポートを受け付けております。

11. インシデントパックに使用期限はありますか？

すべてのインシデントは 1 年で期限終了となります。

12. メンテナンス/サブスクリプション期間中は注文時の製品バージョンがサポート終了になってもサポートがされますか。例えば 5 年メンテナンスを購入すれば、購入時の製品の

バージョンが 5 年間サポートされるのですか？

メンテナンス/サブスクリプション期間はご購入時の製品のバージョンのサポートをお約束するものではありません。最新版を無償アップグレードにてご提供しておりますのでサポート終了を迎える前にアップグレードを行ってください。
サポート中のバージョンは<こちら>で確認できます。
最新版は 無償アップグレード申し込みフォーム よりお申し込みいただけます。

13. 途中解約は出来ますか？

途中解約はできません。

14. 試用版を利用していますが、ライセンスを購入すればそのまま継続して利用可能でしょうか？

トライアル製品がインストールされている環境へ購入したライセンスを適用することで製品版として使用可能になります。再インストール作業は必要なく設定情報もそのまま引き継がれます。
トライアル期間は製品によって異なります（14 日または 30 日間）。

更新／継続

---

15. メンテナンス更新で次回メンテナンスの開始日は指定できますか？

いいえ。次回メンテナンスの開始日は前回メンテナンス終了日の翌日となります。

16. メンテナンス期間が終了している場合に更新できますか？

メンテナンス更新は終了日から 30 日以内にご注文をお願いいたします。
30 日を超過している場合は販売店または Arcserve ジャパンダイレクト（※）へご相談ください。
※Arcserve ジャパンダイレクト（Japandirect@arcserve.com , 0120-410-116）

17. メンテナンス終了日の連絡はありますか？

メンテナンス終了日の約 3 ヶ月前に登録頂いているお客様（エンドユーザ）へ更新のご案内をお送りします（※）。エンドユーザに代えてパートナー担当者等へ連絡を希望する場合は、ご注文時に販売店へそ

の旨をお伝えください。また購入後に変更を希望する場合は Japandirect@arcserve.com 宛てへ変更をご依頼ください。
※更新案内は原則 E メールにて送付します。E メールで連絡ができない場合は郵送でご案内します。

18. 更新（継続）後、製品を引き続き利用するためにどのような作業が必要でしょうか？

サブスクリプションライセンスについては、サブスクリプション期間を延長するため証書の情報をもとに製品にライセンスを適用してください。
ライセンスの適用が必要なサブスクリプション製品は Arcserve UDP（ソフトウェア版）、Arcserve UDP Cloud Direct、Arcserve Email Archiving(ソフトウェア版)です。
なお、Arcserve Cloud Hybrid 及び Arcserve Email Archiving Cloud についてはサブスクリプション継続のためのライセンス適用作業はございません。届いたライセンスプログラム証書はサブスクリプション情報の確認のため保管してください。

永久ライセンスについては、製品へのライセンス適用は不要です。届いたライセンスプログラム証書はメンテナンス情報の確認のため保管してください。

19. メンテナンス更新のライセンスプログラム証書が届きましたがライセンスキーが記載されていません。

永久ライセンスのメンテナンス更新の際にはライセンスの有効期間の延長作業が不要ですので、ライセンスプログラム証書にはラインセンスキーは記載されていません。届いたライセンスプログラム証書はメンテナンス情報の確認のため保管してください。

20. 1 年を超える期間でのメンテナンス更新は出来ますか？

はい、複数年一括でのメンテナンス更新が出来ます。ご希望の方は販売店へお見積り依頼をお願いします。
Arcserve UDP については、Arcserve UDP 10 リリース時に 3 年のメンテナンス更新型番もご用意しましたのでご利用ください。