

# ライセンスプログラム 良くある質問と回答



## ご注文に関する質問

### Q.ライセンスプログラムはどのように注文すればいいですか？

お客様は、ライセンスプログラムの製品型番と数量を販売店へご注文下さい。その際、ライセンスプログラムの登録に必要な情報のご提示が必要です。登録に必要な情報をオーダーフォームにご記入の上、販売店へご提出下さい。オーダーフォームは、[こちら](#)にあります。

### Q.初回オーダー時に、メンテナンス開始日は指定できますか？

コンボパックの初回オーダー時、CSPのオーダー時にメンテナンス開始日の指定は出来ます。オーダーフォームに希望するメンテナンス期間をご記入ください。  
なお、ご希望のメンテナンス開始日が、あまり過去日付や未来日付の場合は、お受けいたしかねる場合があります。ご指定がない場合、メンテナンス開始日は、オーダー処理日になります。

### Q.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。

### Q.エンドユーザ以外の会社からもテクニカルサポートに問合せができますか？

はい、可能です。  
お問い合わせ時に、お客様の会社名（エンドユーザ名）とオーダーIDをお伝えください。

## （メンテナンス更新）

### Q.メンテナンスの更新はどのような手続きになりますか？

メンテナンス更新用のSKU番号（製品型番）をご用意しております。お客様は、販売店にその型番をご注文下さい。また、その際、更新の元となりますオーダーIDを販売店にお伝え下さい。オーダーIDはプログラム証書に記載されています。

### Q.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。メンテナンス更新時、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。

### Q.メンテナンスの更新時期を過ぎていますが更新できますか？

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（0120-410-116）へご相談下さい。

### Q.メンテナンスの更新時に数量を減らして更新出来ますか？

お客様のシステム運用都合に応じ、減数してのメンテナンス更新は可能です。

#### (追加購入)

#### Q.コンボパックを購入し、その後そのシステムに追加購入で製品ライセンスのみ（パッケージ製品など）を購入することができますか？

テクニカルサポートを受ける際、メンテナンス付き製品とメンテナンス無し製品との切り分けが困難なため、コンボパックをご購入済みの同一システムへ追加する製品としては、メンテナンス付き製品（コンボパック）をご購入いただく必要があります。

#### (アップグレード)

#### Q.パッケージ製品から、ライセンスプログラム製品へのアップグレードはできますか？

お持ちの製品のバージョンが、上位バージョンへのアップグレードパスがあれば、アップグレード出来ます。お持ちの製品がパッケージでも、ライセンスプログラム製品へアップグレード可能です。アップグレードの可否は、各製品の[価格表](#)にあるアップグレードの「マトリックス」でご確認下さい。

#### Q.他社製品からアップグレードは出来ますか？

他社製品からの、コンペティティブアップグレードのパスがあれば、アップグレード出来ます。コンペティティブアップグレードの可否は、Arcserveジャパンダイレクト（0120-410-116）または販売店へお問合せください。

#### Q.パッケージ製品からライセンスプログラムへアップグレードする際の手順を教えてください。

販売店へライセンスプログラムをご注文する際、オーダーフォームに必要事項記入の上、お手持ちのパッケージ底面もしくはCDスリーブ裏面、DVDケースの内側のSKU#/シリアル番号が明記されている部分のコピーを併せてご提示ください。FAXですとキー情報が潰れてしまい、確認が取れないことがありますので可能な限り、データでご提出下さい。

#### Q.メンテナンス無し製品（パッケージ製品など）から同バージョンのコンボパック製品への移行は出来ますか？

はい、できます。ライセンスプログラム製品へのアップグレードの手続きにてお申し込みください。

#### (その他)

#### Q.トライアル製品を利用していますが、トライアル期間が満了しました。ライセンスを購入すれば、使用可能になるのでしょうか？

トライアルで利用されている場合、試用期間が終了しますと製品が稼動しなくなります。試用期間は製品によって異なります（14日または30日間）。トライアル製品がインストールされている環境へ、ライセンスご購入の上、ライセンスキーを登録設定頂ければ、使用可能になります。再インストールなどの作業は必要ございません。設定情報などもそのまま引き継がれます。

#### Q.ライセンスプログラムで購入した製品の返品は可能ですか？手続きはどのようなものですか？

一定の条件を満たせば返品は可能です。初回オーダーを返品される場合は、ご購入後30日以内に、ご購入いただいたライセンスプログラム製品を一括で購入元の販売店に返品する必要があります。同じプログラム証書に含まれる各ライセンスを別々に返品することはできません。