

Arcserve ライセンス アクティベーション

よくあるご質問と回答

1	概要	1
1.1	ARCserve ライセンス アクティベーションとは何ですか?	1
1.2	ARCserve ライセンス ポータルとは何ですか?	1
1.3	アクティベーションを利用する製品はどれですか?	1
1.4	製品キーは同梱されなくなるのですか?	1
1.5	ボックス製品でも製品キーは同梱されなくなるのですか?	1
1.6	異なる ARCserve 製品で ORDER ID / FULFILLMENT NUMBER は別々に発行されますか?	2
1.7	アクティベーションは ARCserve 製品のどのコンポーネントで必要ですか?	2
1.8	製品キーの生成は ARCserve 製品のどのコンポーネントで必要ですか?	2
1.9	アクティベーションや製品キーの生成はどの情報を使って行うのですか?	2
1.10	アクティベーションや製品キーの生成を実施しなかった場合はどうなりますか?	2
1.11	ダウングレード権限で使用する製品キーはどうやって入手すればいいですか?	3
1.12	アクティベーション処理や製品キーの生成処理では個人情報収集しますか?	3
1.13	アクティベーションで収集するのはどんな情報ですか?	3
1.14	アクティベーションにはどんな方法がありますか?	3
1.15	アクティベーションを行なうときだけインターネットに接続していればいいですか?	4
1.16	オンライン アクティベーション後にインターネット接続ができない場合はエラーになりますか?	4
1.17	アクティベーション方法は自由に選択できますか?	5
1.18	オフライン アクティベーションでもインターネット接続環境が必要ですか?	5
1.19	製品キーの生成方式ではインターネット接続環境が必要ですか?	5
1.20	30 日間のトライアル利用でもアクティベーションや製品キーの生成は必要ですか?	5
1.21	アクティベーションや製品キー生成に関するドキュメントはありますか?	5
1.22	問い合わせ窓口はありますか?	6
2	アクティベーション: ライセンス認証	7
2.1	アクティベーション処理で受信する電子メールの差出人や件名は何ですか?	7
2.2	インターネットプロキシはどこで設定するのですか?	7
2.3	オフライン アクティベーションの画面に表示された URL にアクセスするとエラーになります	7



2.4	オフライン アクティベーションのポータル画面が壊れています	7
2.5	購入時に指定した電子メールアドレスとは異なるアドレスを利用できますか?	7
2.6	アクティベーションで承認メールが届きません	8
2.7	届いた電子メールが文字化けしています	8
2.8	届いた電子メールにクリックできるリンク (埋め込みリンク) がありません	9
2.9	どの程度の時間で電子メールが届きますか?	9
2.10	電子メールアドレスを間違えた場合はどうなりますか?	9
2.11	電子メールの有効期限である 72 時間を超えた場合はどうなりますか?	9
2.12	アクティベーションしても画面右上に“アクティブ化されていません”が表示されます	9
2.13	同じサーバに複数の製品を導入する場合、各製品でアクティベーションが必要ですか?	9
2.14	後から他の ARCSERVE 製品を導入すると ORDER ID / FULFILLMENT NUMBER を入力できません	10
2.15	ARCSERVE BACKUP でアクティベーションしてもライセンスが有効になりません	10
2.16	ARCSERVE UDP のテープ保管用のライセンスはどうやって入手するのですか?	10
2.17	ARCSERVE UDP PREMIUM や PREMIUM PLUS のライセンス登録方法がわかりません	11
2.18	ボックス製品を購入しましたが ORDER ID / FULFILLMENT NUMBER が複数あります	11
2.19	複数の ORDER ID / FULFILLMENT NUMBER で同じ電子メールアドレスを指定できますか?	11
2.20	1 つの ORDER ID / FULFILLMENT NUMBER で複数の電子メールアドレスを指定できますか?	11
2.21	オンライン アクティベーションとオフライン アクティベーションは混在してもいいですか?	12
2.22	ライセンスプールの設定を間違えた場合はどうすればいいですか?	12
2.23	過去バージョンから上書きインストールを行なう場合はどうすればいいですか?	12
2.24	アクティベーションに対応していない ARCSERVE 製品と同居はできますか?	12
2.25	下位互換環境ではどうすればいいですか?	12
3	アクティベーション: ライセンス追加 / 変更	13
3.1	追加購入した製品の ORDER ID や FULFILLMENT NUMBER を入力できません	13
3.2	ARCSERVE ライセンス ポータルのログイン URL がわかりません	13
3.3	ARCSERVE UDP 導入後に TAPE INTEGRATION 用の ARCSERVE BACKUP を導入できますか?	13
3.4	他のサーバにライセンスを分割できますか?	13
3.5	ARCSERVE 製品の導入サーバを変更する場合はどうすればいいですか?	14
3.6	他のメールアドレスで管理しているポータルにライセンスを移設できますか?	14
3.7	ライセンス認証の際にポータル アカountの作成をスキップした場合はどうすればいいですか?	14
3.8	どの方法でアクティベーションを実施したか確認できますか?	14
3.9	メンテナンスを更新した場合にアクティベーションは必要ですか?	14
3.10	アクティベーション方式を変更できますか?	14



3.11	オンライン アクティベーションで認証した製品をオフライン環境で解放できますか?.....	15
3.12	バックアップ対象を変更する場合はライセンス ポータルで変更処理が必要ですか?	15
4	製品キーの生成.....	16
4.1	ポータルへのアカウント作成後に受信する電子メールの差出人や件名は何ですか?	16
4.2	ポータルのメニューに製品キーの生成がありません	16
4.3	ARCserve UDP をコンソール環境に変更する場合はどうすればいいですか?.....	16
4.4	ARCserve UDP や ARCserve RHA の該当バージョンがキー生成画面に出てきません	16
4.5	ARCserve RHA のライセンス キーの作成方法がわかりません.....	16
4.6	ARCserve UDP PREMIUM EDITION で ARCserve RHA 18.0 がキー生成画面に出てきません	17
4.7	ポータルのアカウントとなる電子メールアドレスを間違えた場合はどうなりますか?.....	17
4.8	製品を利用するマシンが変わる場合はどうすればいいですか?.....	17
4.9	製品キーの生成は何故何度もキーを作成できるのですか?	17
5	その他.....	18
5.1	古いバージョンでアクティベーションを行なってしまった場合はどうすればいいですか?	18
5.2	古いバージョンで製品キーの生成を行なってしまった場合はどうすればいいですか?.....	18
5.3	アクティベーションや製品キーの生成で指定した電子メールアドレスを変更できますか?	18
5.4	管理者の退職で電子メールアドレスが無効になっている場合はどうすればいいですか?.....	18
5.5	ARCserve ライセンス ポータルでパスワードをリセットできますか?.....	18
5.6	ライセンス ポータルに登録されているアカウントを調べることはできますか?.....	19
5.7	ライセンスプログラム証書を紛失した場合はどうすればいいですか?.....	19
5.8	アクティベーション実施後に保有している ORDER ID と FULFILLMENT NUMBER を確認できますか?...	19
5.9	システム復旧後に再度アクティベーションが必要ですか?	19
5.10	ARCserve BACKUP でエージェントレスバックアップを行うとライセンス エラーになります	19
5.11	ARCserve UDP で仮想環境のバックアップを行うとライセンス エラーになります	19
5.12	WSFC 環境で ARCserve BACKUP を利用するとライセンス エラーになります	20
5.13	クラウド IAAS 環境で ARCserve UDP を利用するとライセンス エラーになります	20
5.14	サポート契約を持っていないとアクティベーションの問い合わせはできませんか?	20



1 概要

1.1 Arcserve ライセンス アクティベーションとは何ですか？

Arcserve 製品を利用するための、ライセンス有効化プログラムです。対象の Arcserve 製品では、ライセンス アクティベーションで有効な製品キーの認証が行われ、製品側に反映されます。

[Top へ戻る](#)

1.2 Arcserve ライセンス ポータルとは何ですか？

Arcserve ライセンス ポータルは、アクティベーションでの認証処理や、製品キーを生成する際に利用するポータル サイトです。さらにライセンス ポータルでは、アクティベーション方法や保有ライセンス数の確認のほか、ライセンスの追加処理やライセンス登録先の変更など様々な機能を提供します。

[Top へ戻る](#)

1.3 アクティベーションを利用する製品はどれですか？

アクティベーションにより、ライセンス認証を行うのは下記対象バージョンの Arcserve 製品です。

- Arcserve Unified Data Protection (UDP) 7.0 以降のコンソール利用環境
- Arcserve Backup 18.0 以降
- Arcserve UDP Archiving 6.0 以降

下記製品の利用環境では、Arcserve ライセンス ポータルにログインし、製品キーを生成します。

- Arcserve Unified Data Protection (UDP) 7.0 以降のエージェント単体環境
- Arcserve Replication and High Availability (RHA) 18.0 以降
(Arcserve UDP Premium / Premium Plus 付随の Arcserve RHA を除きます)

[Top へ戻る](#)

1.4 製品キーは同梱されなくなるのですか？

はい、ライセンス アクティベーションの対象製品とポータルでの製品キー生成の対象製品では、「Order ID」と「Fulfillment Number」の掲載となり、製品キーの掲載は無くなります。(ポータルのキー生成システムの仕様により、Arcserve UDP Premium Edition のみ、付随の Arcserve RHA の製品キーの記載が残ります)

アクティベーション対象製品では、アクティベーションの実施により、製品が正式ライセンスとして利用できるようになります。製品キーの生成を行う製品では、ポータルで生成されたキーを製品側に登録すると、正式ライセンスとして利用できるようになります。

[Top へ戻る](#)

1.5 ボックス製品でも製品キーは同梱されなくなるのですか？



はい、ボックス製品でも製品キーの掲載は無くなります。ボックス内 (もしくは別紙) 掲載の「Order ID」と「Fulfillment Number」を使って、アクティベーションや製品キーの生成を行ってください。

[Top へ戻る](#)

1.6 異なる Arcserve 製品で Order ID / Fulfillment Number は別々に発行されますか？

いいえ、ライセンス プログラムで購入されている場合には、異なる Arcserve 製品であっても一度にご購入いただいた場合には、発行する Order ID と Fulfillment Number は 1 セットになります。アクティベーションや製品キーの生成を行なう際には、すべての製品で同じ Order ID と Fulfillment Number をご利用ください。

ボックス製品の場合には、それぞれ異なる Order ID と Fulfillment Number が記載されています。

[Top へ戻る](#)

1.7 アクティベーションは Arcserve 製品のどのコンポーネントで必要ですか？

アクティベーションは製品側でキーを管理するコンポーネントで必要になるため、下記コンポーネントを導入したマシンで実施してください。

- Arcserve UDP コンソール ※UDP アプライアンスを含みます
- Arcserve Backup ベース製品 (スタンドアロン)
- Arcserve Backup ベース製品 (プライマリ)
- Arcserve UDP Archiving 仮想アプライアンス

[Top へ戻る](#)

1.8 製品キーの生成は Arcserve 製品のどのコンポーネントで必要ですか？

ライセンス ポータルでキーを生成した後、下記コンポーネントに生成したキーを登録してください。

- Arcserve UDP Windows エージェント
- Arcserve UDP Linux バックアップ サーバ (Linux 管理サーバ)
- Arcserve RHA コントロール サービス

[Top へ戻る](#)

1.9 アクティベーションや製品キーの生成はどの情報を使って行うのですか？

ライセンス アクティベーション方式も、製品キーの生成方式も、Order ID と Fulfillment Number、電子メールアドレスの 3 つの情報が必要になります。Order ID / Fulfillment Number は、ライセンスプログラム証書やボックス製品 (ボックス製品はメディア ボックス内や添付の別紙) に掲載しています。

[Top へ戻る](#)

1.10 アクティベーションや製品キーの生成を実施しなかった場合はどうなりますか？

30 日のトライアルとして動作した後、製品が利用できなくなります。製品が利用できなくなった後から



でもアクティベーションや製品キーの生成を実施できます。

Arcserve Backup の場合には、トライアル期限を超えるとバックアップなどのジョブが“ホールド”になります。アクティベーションを実施しても“ホールド”状態は変わらないため、該当のジョブで [ジョブの再スケジュール] から実行日時の調整と、“レディ”ステータスへの変更を行ってください。

[Top へ戻る](#)

1.11 ダウングレード権限で使用する製品キーはどうやって入手すればいいですか？

ダウングレード権限のあるライセンスをお持ちの場合には、弊社[ライセンスデスク](#)までダウングレード申請を行なってください。(ボックス製品の場合には、ダウングレード権限はございません)

[Top へ戻る](#)

1.12 アクティベーション処理や製品キーの生成処理では個人情報を収集しますか？

どちらの方法も必須となるのは電子メールアドレスになります。

アクティベーションでは、電子メールアドレスと認証を行うサーバの固有情報を収集します。そのほかの氏名や電話番号、会社名の項目は任意入力項目になります。

製品キーの生成では、ライセンスポータルにアカウントを作成しますが、アカウント作成の際に必要なのは、電子メールアドレスの情報のみとなります。そのほかの氏名や電話番号、会社名の項目は任意入力項目になります。

[Top へ戻る](#)

1.13 アクティベーションで収集するのはどんな情報ですか？

ライセンス アクティベーションでは下記情報を収集します。

- 電子メールアドレス
- Order ID
- Fulfillment Number
- コンピュータ名
- マシン固有情報 (※): Bios Serial Number, CPU ID, Machine GUID
- (入力された場合のみ) 個人情報: 氏名、会社名、電話番号

※ Arcserve UDP Archiving では、マシン固有情報として MAC アドレスを収集します。

[Top へ戻る](#)

1.14 アクティベーションにはどんな方法がありますか？

インターネット経由で認証する「オンライン アクティベーション」と、別のサーバやクライアント PC 環境を使って認証する「オフライン アクティベーション」の2種類があります。

[Top へ戻る](#)



1.15 アクティベーションを行なうときだけインターネットに接続していればいいですか？

いいえ、「オンライン アクティベーション」を実行した場合には、アクティベーション完了後もインターネット接続環境を維持してください。

インターネット接続が切れている状態で 14 日を経過すると、30 日の猶予期間に切り替わります。猶予期間を超えてもインターネットに接続できない状態が続くと、ライセンスは一時停止の状態になります。一時停止になった場合は、インターネットに接続できれば、ライセンスはすぐに有効になります。

Arcserve Backup では、ライセンスが一時停止の状態になると、バックアップなどのジョブがすべて“ホールド”となり、実行できなくなります。インターネットへの再接続後に [ジョブの再スケジュール] で実行日時の調整と、ステータスを“レディ”に変更してください。

「オフライン アクティベーション」を実行した場合は、インターネットへの接続は不要です。

[Top へ戻る](#)

1.16 オンライン アクティベーション後にインターネット接続ができない場合はエラーになりますか？

すぐにはエラーにはなりませんが、インターネットに接続できなくなると、Arcserve UDP コンソールの上部に“更新サーバを使用できません”が表示されます。(画面上部のメッセージ ボタンにもメッセージが 1 件表示されます) Arcserve Backup マネージャの場合は、画面右上に、“お使いの製品はアクティブ化されていません”と表示されます。ログに関しては、それぞれの製品で分けて記載します。

Arcserve UDP の場合:

インターネット接続ができなくなると、下記ログがアクティビティ ログ記録されます。(Windows OS のイベントログには、Arcserve UDP のコマンドで通知設定を行った場合のみ記録します)

<切断後 14 日の間>

- 2~3 日に 1 回、Arcserve UDP のアクティビティ ログに警告メッセージの“接続が失われました”が記録されます。
- 切断後 5 日経過すると、バックアップの都度アクティビティ ログにエラーメッセージの“年/月/日にライセンスの期限が切れます”が記録されます。

<切断後 14 日経過後の猶予期間の間>

- バックアップの都度アクティビティ ログに警告メッセージの“年/月/日にライセンスの期限が切れました。引き続きバックアップを実行するには、Arcserve サポート チームに連絡してライセンスを更新してください。”が記録されます。

<14 日 + 30 日の猶予期間満了後>

- バックアップはライセンス エラーで失敗になりますが、ログには何も記録しません。



Arcserve Backup の場合:

アクティビティ ログには、14 日 + 30 日の猶予期間を超えた場合に、ライセンス エラーが記録されます。Arcserve Backup の場合は、30 日の猶予期間に入ると、バックアップ時に OS のイベントログにアプリケーション エラー(イベント ID: 5000, レベル: エラー, ソース: CA_LIC) を記録します。

[Top へ戻る](#)

1.17 アクティベーション方法は自由に選択できますか?

いいえ、インターネット接続ができる場合、自動的に「オンライン アクティベーション」になります。インターネット接続環境で「オフライン アクティベーション」に変更するには、アクティベーション実行前に設定ファイルを変更します。設定ファイルの変更方法は、Arcserve ライセンス アクティベーションの[概要資料](#)や[ドキュメント](#)、[手順書](#)などを参照してください。

[Top へ戻る](#)

1.18 オフライン アクティベーションでもインターネット接続環境が必要ですか?

ライセンス アクティベーションを実施するサーバ環境では不要ですが、代わりに実行するマシン (別サーバやクライアント PC) からインターネットへの接続が必要になります。

[Top へ戻る](#)

1.19 製品キーの生成方式ではインターネット接続環境が必要ですか?

いいえ、生成したキーを登録するマシンではインターネット接続は不要です。(ライセンス ポータルにアクセスするマシンではインターネット接続が必要です)

[Top へ戻る](#)

1.20 30 日間のトライアル利用でもアクティベーションや製品キーの生成は必要ですか?

いいえ、30 日間の試用版としてご利用になる場合、アクティベーションも製品キーの生成も不要です。Arcserve RHA 18.0 の環境では、30 日間の試用版利用でもキーの登録が必要になります。Arcserve 製品のトライアルサイトからダウンロードされている場合は、その時に届く電子メールアドレスに 30 日間のトライアルキーが記載されますので、製品側に登録してください。その後ライセンスを購入された場合は、ポータルで製品キーの生成を行い、生成されたキーを製品側に登録すると、正式ライセンスとして利用できるようになります。

[Top へ戻る](#)

1.21 アクティベーションや製品キー生成に関するドキュメントはありますか?

ユーザガイドと手順書を用意しています。すべてのドキュメントで、アクティベーション方法と製品キーの生成方法の記載を含んでいます。

- ユーザガイド ([HTML](#), [PDF](#))
- [ライセンス アクティベーションの手順書](#)



- ライセンス アクティベーションのクイックガイド

- [Arcserve UDP 編](#)
- [Arcserve Backup 編](#)
- [Arcserve UDP RHA 編](#)

[Top へ戻る](#)

1.22 問い合わせ窓口はありますか？

製品ご購入前のお問い合わせは“ジャパンダイレクト”へ、ライセンス アクティベーションや製品キーの生成に関する内容は“ライセンスデスク”までお問い合わせください。

- お問い合わせ方法や対応時間

下記 URL をご確認ください。

<https://www.arcserve.com/jp/about/contact/call-me/>

[Top へ戻る](#)



2 アクティベーション: ライセンス認証

2.1 アクティベーション処理で受信する電子メールの差出人や件名は何ですか？

アクティベーション時に指定された電子メールアドレス宛に、下記の電子メールが届きます。電子メールが受信できるように設定しておいてください。

<差出人名> “Arcserve Registration”

<送信元アドレス> Arcserve.Registration@arcserve.com

<件名> 要アクション: Arcserve 製品登録

[Top へ戻る](#)

2.2 インターネット プロキシはどこで設定するのですか？

オンライン アクティベーションを行う場合に、プロキシ経由でインターネットにアクセスする環境では、アクティベーションを実施する前に設定ファイルにプロキシ情報を追加してください。設定方法は[ドキュメント](#) (マニュアルまたは手順書) をご覧ください。

[Top へ戻る](#)

2.3 オフライン アクティベーションの画面に表示された URL にアクセスするとエラーになります

エラーになる場合には、こちらの URL にアクセスしてください。

<https://www.arcserve-register.com/AERPEndUserPortal/#/activation>

[Top へ戻る](#)

2.4 オフライン アクティベーションのポータル画面が壊れています

{{localeConstatus.uploadFileHeader}} のような表記がおかしい画面になった場合には、1~2 分ほど待ってからブラウザの更新ボタンを押してください。

[Top へ戻る](#)

2.5 購入時に指定した電子メールアドレスとは異なるアドレスを利用できますか？

下記ケースを除き、ご購入時と異なる電子メールアドレスをご利用いただけます。

ご購入時に指定された電子メールアドレスが必要になるのは、次の条件にすべて当てはまる場合です。このケースでは途中でライセンスの承認が必要になりますが、承認メールの送信先がご購入時に指定されたエンドユーザ様の電子メールアドレスになります。

1. 同一製品 / 異なる製品に関係なく、ご購入本数が複数本になるライセンス プログラム製品
2. 上記 1 で発行された Order ID / Fulfillment Number を複数のサーバで利用
3. さらに複数の電子メール アドレスを利用してアクティベーションを実施



例) 東京 / 名古屋 / 大阪の拠点用にライセンス プログラム製品の Arcserve UDP Advanced Edition を 30 本購入され、各拠点でそれぞれの管理者様の電子メールアドレスをアクティベーションで利用。このケースでは、2 番目と 3 番目に利用された電子メールアドレスの承認用として、ご購入時に指定されたエンドユーザ様のメールアカウントに承認メールが届きます。

ライセンス プログラム製品ご購入時に指定されたエンドユーザ様の電子メールアドレスは、基本的にライセンス プログラム製品ご利用のお客様情報として登録しており、製品のメンテナンス期間延長の案内など、お客様への情報提供のために利用しています。アクティベーションや製品キーの生成で使用する電子メールアドレスは、ライセンスを管理する Arcserve ライセンス ポータルへのログイン アカウントになります。

お客様情報として収集している個人データは、下記プライバシーポリシーのサイトをご覧ください。

- Arcserve プライバシー

<https://www.arcserve.com/jp/privacy-notice/>

[Top へ戻る](#)

2.6 アクティベーションで承認メールが届きません

承認メールは、ライセンスプログラム製品ご購入時に指定いただいた、エンドユーザ様のメールアドレスが届きます。メールが届いている場合は、メール本文の“このユーザを承認する”をクリックします。

ご購入時にエンドユーザ様のメールアドレス情報を空欄にされた場合や、ボックス製品をご利用の場合、承認メールの送り先がないため、Arcserve 社のライセンス システム用のアドレスにお客様の承認メールが届きます。

該当するかどうかの判別は、アクティベーションで指定されたアドレスに届く、承認リクエストの通知メールでわかります。メール本文の [購入ユーザ] 情報で、@マークから右側の部分 (メールアドレス名) に @arcserve.com と記載されている場合は本件に該当します。該当されているお客様や、[購入ユーザ] 欄に使われていないアドレスが記載されている場合には、[ライセンスデスク](#)までお問い合わせください。

(補足) 承認メールが送付されるのは、既にアクティベーション済みの Order ID / Fulfillment Number を使い、最初のアクティベーション時とは異なるメールアドレスで他のサーバのアクティベーションを行う場合だけです。

[Top へ戻る](#)

2.7 届いた電子メールが文字化けしています

“Arcserve Registration” から届く電子メールは、Unicode (UTF-8) のエンコードを利用しています。電子メールソフト側でエンコードの変更を試みてください。

[Top へ戻る](#)



2.8 届いた電子メールにクリックできるリンク (埋め込みリンク) がありません

埋め込みリンクを表示するには、HTML 形式で電子メールを表示してください。HTML 形式で表示できない場合には、HTML 形式を表示できる電子メールアドレスに転送してみてください。

[Top へ戻る](#)

2.9 どの程度の時間で電子メールが届きますか?

「オンライン アクティベーション」/「オフライン アクティベーション」とも、電子メールの送信ポップアップの表示後、通常 1 時間以内に届きます。もし 2 時間以上経過しても “Arcserve Registration” から電子メールが届かない場合には、次の 3 点を確認してください。どれにも該当しない場合には、[ライセンスデスク](#)までお問い合わせください。

1. 迷惑メールや低優先度フォルダなど、別のフォルダに電子メールが届いていないか
2. アクティベート処理で指定したアドレスに、他からの電子メールが届くか
3. メールドメイン指定設定などで “arcserve.com” の受信を禁止されていないか

[Top へ戻る](#)

2.10 電子メールアドレスを間違えた場合はどうなりますか?

「オンライン アクティベーション」の場合には、製品のアクティベーション画面で正しい電子メールアドレスを入力後、[更新] をクリックしてください。届いた電子メールの内容がおかしい場合には、[ライセンスデスク](#)までお問い合わせください。

「オフライン アクティベーション」の場合には、[ライセンスデスク](#)までお問い合わせください。

[Top へ戻る](#)

2.11 電子メールの有効期限である 72 時間を超えた場合はどうなりますか?

72 時間を越えている場合でも、“Arcserve Registration” から届いている電子メールのリンクをクリックすることで、ポータルサイトに電子メール期限切れのメッセージが表示された後、新たに 72 時間有効な電子メールが届きます。

[Top へ戻る](#)

2.12 アクティベーションしても画面右上に “アクティブ化されていません” が表示されます

Arcserve Backup マネージャの画面右上にあるメッセージは、アクティベーションを実施後、いったん画面を閉じて開きなおすと、表示されなくなります。

[Top へ戻る](#)

2.13 同じサーバに複数の製品を導入する場合、各製品でアクティベーションが必要ですか?

「オンライン アクティベーション」の場合は、1 つの製品側からアクティベーションを実施すれば、すべて製品でアクティベーションが完了します。アクティベーション後、各製品で反映処理を行う必要があります。



ますので、[ドキュメント](#) (マニュアルや手順書) を参照して実施してください。

「オフライン アクティベーション」の場合は、Arcserve UDP 側からアクティベーションを実施してください。その後で設定ファイルのコピーが必要になります。こちらの手順も[ドキュメント](#) (マニュアルや手順書) を参照して実施してください。

[Top へ戻る](#)

2.14 後から他の Arcserve 製品を導入すると Order ID / Fulfillment Number を入力できません

「オンライン アクティベーション」実施環境の場合、他の Arcserve 製品を後から導入すると、アクティベーション済みの環境であるため、Order ID / Fulfillment Number を入力できません。この場合は、表示されている電子メールアドレスでライセンス ポータルにログインし、ライセンスの追加処理を行います。ライセンス追加処理の手順については、[ドキュメント](#)を参照してください。

「オフライン アクティベーション」実施環境の場合、他の Arcserve 製品を後から導入しても Order ID / Fulfillment Number を入力できますが、「オンライン アクティベーション」同様、ライセンス ポータルで Order ID / Fulfillment Number を追加 (もしくはライセンス プールへの割り当てを変更) し、ライセンスの追加処理を行います。同じサーバに複数の Arcserve 製品を導入するケースでは、設定ファイルのコピーなども必要になるため、[ドキュメント](#)を参照して追加処理を行ってください。

[Top へ戻る](#)

2.15 Arcserve Backup でアクティベーションしてもライセンスが有効になりません

Arcserve Backup では、製品側で [更新] ボタンをクリックすることでライセンス情報を入手します。ライセンス情報を更新するには、アクティベーション完了後に Arcserve Backup のマネージャ画面を起動し、[ヘルプ] メニューから [バージョン情報] を選択します。開いた画面で [ライセンスの管理] をクリックし、さらに開いたライセンス管理画面にある [更新] ボタンをクリックします。

[Top へ戻る](#)

2.16 Arcserve UDP のテープ保管用のライセンスはどうやって入手するのですか？

テープ保管用のライセンス “Tape Integration for Arcserve UDP” は Arcserve UDP の製品が含まれている Order ID / Fulfillment Number で利用できます。認証は Arcserve Backup で行うため、Arcserve UDP で利用した Order ID と Fulfillment Number を利用し、Arcserve Backup 側でアクティベーションを行なってください。

なお、Arcserve UDP コンソールと Arcserve Backup ベース製品を同じサーバに導入している場合、「オンライン アクティベーション」では Arcserve Backup 側で更新処理を行うと、Tape Integration のキーが反映されます。「オフライン アクティベーション」では、Arcserve Backup 側に設定ファイルのコピーが必要になります。詳細は[ドキュメント](#)を参照してください。



[Top へ戻る](#)

2.17 Arcserve UDP Premium や Premium Plus のライセンス登録方法がわかりません

Arcserve UDP Premium / Premium Plus Edition には Arcserve UDP のほか、Arcserve Backup や Arcserve Replication などの使用権が付随しています。Order ID / Fulfillment Number は 1 セットのみですが、Arcserve UDP と Arcserve Backup では同じ Order ID / Fulfillment Number を利用します。各製品でサポートされている登録方法で、アクティベーションや製品キーの生成を行ってください。なお、Arcserve UDP Premium Edition や Premium Plus Edition 付随の Arcserve RHA については、ライセンスプログラム証書記載の製品キーをご利用ください。

[Top へ戻る](#)

2.18 ボックス製品を購入しましたが Order ID / Fulfillment Number が複数あります

ボックス製品では、製品、オプション、エージェントごとに個別の Order ID / Fulfillment Number が発行されます。Arcserve UDP コンソール環境や Arcserve Backup を利用する場合には、最初に何か 1 つの製品を「オンライン アクティベーション」か「オフライン アクティベーション」の認証で登録します。その後でライセンス ポータルにログインし、Arcserve UDP コンソールや Arcserve Backup ベース製品に追加するオプションやエージェント製品の Order ID / Fulfillment Number を登録し、追加処理を行ってください。追加処理の詳細は[ライセンス アクティベーションの手順書](#)をご覧ください。

[Top へ戻る](#)

2.19 複数の Order ID / Fulfillment Number で同じ電子メールアドレスを指定できますか？

はい、指定できます。

同じ電子メール アドレスを指定すると、ライセンス ポータルでまとめて管理できます。

[Top へ戻る](#)

2.20 1つの Order ID / Fulfillment Number で複数の電子メールアドレスを指定できますか？

ライセンスプログラム製品でご購入いただいた場合、複数の電子メールアドレスのご指定は可能ですが、アクティベーション処理の中で承認処理が必要になるため、同じ電子メールアドレスのご利用を強くお勧め致します。拠点やサーバで異なる電子メールアドレスの指定が必須な場合は、「[2.6 アクティベーションで承認メールが届きません](#)」のケースに該当しないことを確認してください。該当している場合はアクティベーション前に[ライセンスデスク](#)までご連絡ください。

[Top へ戻る](#)

2.21 オンライン アクティベーションとオフライン アクティベーションは混在してもいいですか？

1 つの Order ID / Fulfillment Number で複数のサーバを認証する場合は「オンライン アクティベーション」と「オフライン アクティベーション」の混在はできません。

[Top へ戻る](#)

2.22 ライセンス プールの設定を間違えた場合はどうすればいいですか？

Arcserve ライセンス ポータルで指定するライセンス プールは、指定した後で名称やライセンス割り当て数を変更できます。変更後は、「オンライン アクティベーション」を利用している場合は、各製品側で [更新] ボタンをクリックします。「オフライン アクティベーション」を利用している場合には、ポータルからファイルをダウンロードし、各製品を導入しているサーバにコピーした後で、製品側の [更新] ボタンをクリックします。

[Top へ戻る](#)

2.23 過去バージョンから上書きインストールを行なう場合はどうすればいいですか？

上書きインストールを行なった後で、アクティベーションを実施してください。

[Top へ戻る](#)

2.24 アクティベーションに対応していない Arcserve 製品と同居はできますか？

はい、アクティベーション対象の製品と、対象外の製品が同じサーバに混在していても大丈夫です。アクティベーションは対象製品のみ認証を行い、製品キーを反映します。アクティベーションに対応していない製品については、それぞれの製品で対応している方法でキーを登録してください。

[Top へ戻る](#)

2.25 下位互換環境ではどうすればいいですか？

下位互換 (後方互換) 環境では、上位製品となる Arcserve UDP 7.0 や Arcserve Backup 18.0 でアクティベーションを行ってください。下位バージョンとなるエージェント製品については、下記のパスにあるライセンス モジュールを起動し、対象バージョンのキーを追加してください。

```
C:\¥Program Files (x86)\¥Arcserve\¥SharedComponents\¥CA_LIC\¥CALicnse.exe
```

[Top へ戻る](#)



3 アクティベーション: ライセンス追加 / 変更

3.1 追加購入した製品の Order ID や Fulfillment Number を入力できません

ライセンス認証を行っているサーバに製品を追加登録する場合には、Arcserve ライセンス ポータルから行ないます。ライセンス追加処理の手順については、[ドキュメント](#)を参照してください。

[Top へ戻る](#)

3.2 Arcserve ライセンス ポータルのログイン URL がわかりません

下記 URL からからログインしてください。

<https://www.arcserve-register.com/AERPEndUserPortal/#/login>

[Top へ戻る](#)

3.3 Arcserve UDP 導入後に Tape Integration 用の Arcserve Backup を導入できますか?

はい、できます。Tape Integration 用の Arcserve Backup は Arcserve UDP と同じサーバでも、異なるサーバでも構いません。

Arcserve UDP コンソールを導入 / アクティベーション済みのサーバに Arcserve Backup を後から導入する場合、下記の処理を行ってください。

「オンライン アクティベーション」環境

インストール後にライセンス反映処理 ([更新] ボタンのクリック) のみ行います。

「オフライン アクティベーション」環境

インストール後に設定ファイルのコピーが必要になります。手順については[ドキュメント](#) (マニュアルや手順書) を参照してください。

Arcserve UDP 導入先と異なるサーバに Tape Integration 用の Arcserve Backup を導入する場合や、Arcserve UDP エージェント単体利用環境で Tape Integration を利用する場合は、Arcserve Backup の導入先でアクティベーションを実施します。その際利用する Order ID と Fulfillment Number は Arcserve UDP と同じ情報を利用してください。

[Top へ戻る](#)

3.4 他のサーバにライセンスを分割できますか?

はい、できます。空きライセンスがない場合は、最初に Arcserve ライセンス ポータルで、割り当て済みのサーバから利用しないライセンスを解放してください。解放したライセンスは、Default(Unassigned Licenses) のプールに入ります。その後、ライセンスを割り当てたいサーバでアクティベーションを実施します。



[Top へ戻る](#)

3.5 Arcserve 製品の導入サーバを変更する場合はどうすればいいですか？

アクティベーション対象の[コンポーネント](#)の導入先が変わる場合には、最初に移動元のサーバで [非アクティブ化] を実施します。次に移動先のサーバでアクティベーションを実施してください。

[Top へ戻る](#)

3.6 他のメールアドレスで管理しているポータルにライセンスを移設できますか？

「オンライン アクティベーション」で認証を行なっている環境に限り、電子メールアドレスの変更を行うと、変更先のアドレスに Order ID / Fulfillment Number、ライセンス プール情報が引き継がれます。

「オフライン アクティベーション」の認証環境や、「製品キーの生成」環境の場合には、[ライセンスデスク](#)までお問い合わせください。

[Top へ戻る](#)

3.7 ライセンス認証の際にポータル アカウントの作成をスキップした場合はどうすればいいですか？

「オンライン アクティベーション」実施時に、すべてのライセンスを 1 台のサーバに割り当てている場合は、ライセンス ポータルへのアクセスで認証処理とポータル アカウントの作成は完了しています。ただパスワードは設定されていないため、Arcserve ライセンス ポータルの[ログイン ページ](#)から、“パスワードを忘れた場合?” をクリックしてください。

[Top へ戻る](#)

3.8 どの方法でアクティベーションを実施したか確認できますか？

はい、できます。

アクティベーション方法を確認するには、Arcserve ライセンス ポータルにログインしてください。ポータルの [オンライン アクティブ化] と [オフライン アクティブ化] をクリックすると、どのサーバが、どの方法でアクティベーションを行なったか、確認できます。

[Top へ戻る](#)

3.9 メンテナンスを更新した場合にアクティベーションは必要ですか？

サブスクリプション製品を更新した場合には、Arcserve ライセンス ポータルにログインし、お手元にある Order ID と Fulfillment Number を入力し、追加処理を行ってください。

[Top へ戻る](#)

3.10 アクティベーション方式を変更できますか？

「オンライン アクティベーション」から「オフライン アクティベーション」に変更する場合、またはその逆を行う場合は、いったん非アクティブ処理でライセンスの解放を行ない、その後異なる方法でアクティベーションを実施してください。



※ オンライン アクティベーションを実施した環境で非アクティベートを実施するには、インターネット接続が必要です。インターネット接続ができない場合は、[ライセンスデスク](#)までお問い合わせください。

[Top へ戻る](#)

3.11 オンライン アクティベーションで認証した製品をオフライン環境で解放できますか？

いいえ、できません。

ライセンスの解放は、アクティベーションを実施した方法と同じ環境 (オンラインであればインターネット接続環境) で実施してください。同じ環境にできない場合には、[ライセンスデスク](#)までお問い合わせください。

[Top へ戻る](#)

3.12 バックアップ対象を変更する場合はライセンス ポータルで変更処理が必要ですか？

いいえ、不要です。

ライセンス アクティベーションは、Arcserve Backup や Arcserve UDP コンソールにバックアップできる台数分のライセンスを割り当てます。バックアップ対象を変更しても、バックアップ対象の合計数が割り当てたライセンス数を超えなければ、アクティベーションには影響を与えません。

ただ Arcserve Backup や Arcserve UDP では、どのマシンでライセンスを使用しているか製品側でも管理しています。バックアップ対象を途中で変更した場合、変更前と変更後の2つのマシン名でライセンス使用がマークされている状態になります。ライセンスが不足する原因となるため、製品側で不要なマシンに割り当たっているライセンス使用のマークを解放してください。

[Top へ戻る](#)



4 製品キーの生成

4.1 ポータルへのアカウント作成後に受信する電子メールの差出人や件名は何ですか？

ポータルで新規作成を選択し、電子メールアドレスと Order ID/Fulfillment Number を入力すると、指定された電子メールアドレス宛に、下記の電子メールが届きます。電子メールが受信できるように設定しておいてください。

<差出人名> “Arcserve Registration”

<送信元アドレス> Arcserve.Registration@arcserve.com

<件名> Web アクティベーション

[Top へ戻る](#)

4.2 ポータルのメニューに製品キーの生成がありません

製品キーの生成は、ポータルの “キーのダウンロード” で生成します。
ポータルで生成したキーをコピーして製品側に登録してください。

[Top へ戻る](#)

4.3 Arcserve UDP をコンソール環境に変更する場合はどうすればいいですか？

Arcserve UDP コンソールでアクティベートを実施してください。アクティベート済の UDP コンソールがある場合には、UDP コンソールでライセンスの追加処理をします。ライセンス追加処理の手順については、[ドキュメント](#)を参照してください。
なお、UDP エージェント側に登録しているキーの削除は不要です。

[Top へ戻る](#)

4.4 Arcserve UDP や Arcserve RHA の該当バージョンがキー生成画面に出てきません

お使いのブラウザのキャッシュをクリアしてください。リロードや Ctrl + F5 の更新で表示される場合もありますが、表示されない場合は別のブラウザからの操作や、キャッシュのクリアをお願いします。

[Top へ戻る](#)

4.5 Arcserve RHA のライセンス キーの作成方法がわかりません

Arcserve RHA の製品キーはポータルの “キーのダウンロード” で生成しますが、対象バージョンを選択後に Arcserve RHA が含まれる Order ID をプルダウンから選択します。次に下に表示された製品でチェックを付けると、数量指定とキー生成ができるようになります。詳しくは、[ドキュメント](#)を参照してください。

[Top へ戻る](#)



4.6 Arcserve UDP Premium Edition で Arcserve RHA 18.0 がキー生成画面に出てきません

Arcserve UDP Premium Edition や Premium Plus Edition をご購入の場合、ライセンスプログラム証書に Arcserve RHA 用の製品キーを掲載しています。証書掲載のキーを製品側に登録してください。

(Arcserve UDP Premium Plus Edition の場合は、ライセンス ポータルで Arcserve RHA 18.0 の製品キーを生成できますが、ライセンス証書の製品キーをご利用ください)

[Top へ戻る](#)

4.7 ポータルのアカウントとなる電子メールアドレスを間違えた場合はどうなりますか？

メールアドレスと Order ID / Fulfillment Number を紐付けるメールが届かなくなるため、[ライセンスデスク](#)までお問い合わせください。

[Top へ戻る](#)

4.8 製品を利用するマシンが変わる場合はどうすればいいですか？

Arcserve UDP エージェント導入マシンや、Arcserve RHA コンソール導入サーバを変更する場合は、新しい環境にポータルで生成したキーを登録してください。一度生成したキーは、ライセンス ポータルの “キーのダウンロード” メニューからいつでも確認できます。

古い環境で登録されているライセンスの削除については、[ライセンスデスク](#)までお問い合わせください。

[Top へ戻る](#)

4.9 製品キーの生成は何故何度もキーを作成できるのですか？

仮想環境で製品をご利用になる場合、1 台の仮想ホストに作成可能な仮想 OS すべてに製品を導入できるため、購入された数よりも多くの製品キーを作成できますが、ご購入されたライセンスの範囲で製品をご利用ください。

Arcserve RHA 18.0 は購入されたライセンス数の範囲でのキー作成となります。仮想ホスト用のライセンスでは導入ゲストの最大値を 100 として、1 ライセンスあたり 100 本のキーを組み込んでいます。

Arcserve RHA エンジンの導入対象ゲスト数が 100 を超える場合には、[ライセンスデスク](#)までお問い合わせください。

[Top へ戻る](#)



5 その他

5.1 古いバージョンでアクティベーションを行なってしまった場合はどうすればいいですか？

[アクティベーション対象](#)よりも古いバージョンの製品でアクティベーションを行なった場合は、“非アクティベート”でライセンスの解放を行なってください。その後ライセンス プログラム証書や製品ボックス内に掲載されている製品キーを使って、ライセンスを登録してください。

[Top へ戻る](#)

5.2 古いバージョンで製品キーの生成を行なってしまった場合はどうすればいいですか？

製品側にキーが登録されていますが、ライセンス プログラム証書や製品ボックス内に掲載されている製品キーで再度製品側に登録してください。ポータルで生成されたキーはそのままにしておいてください。

[Top へ戻る](#)

5.3 アクティベーションや製品キーの生成で指定した電子メールアドレスを変更できますか？

対象製品が「オンライン アクティベーション」で認証されている場合は、ご利用環境で変更できます。製品側でアクティベーションを実施する画面を開き、表示されている電子メールアドレスを書き換えて [変更] をクリックしてください。変更した電子メールアカウントにメールが届きますので、メール本文のリンクをクリックしてください。

「オフライン アクティベーション」や「製品キーの生成」で認証/登録されている場合は、[ライセンスデスク](#)までお問い合わせください。

[Top へ戻る](#)

5.4 管理者の退職で電子メールアドレスが無効になっている場合はどうすればいいですか？

「オンライン アクティベーション」で認証されている場合、無効なアドレスからでも変更できます。「オフライン アクティベーション」や「製品キーの生成」で認証/登録されている場合は、[ライセンスデスク](#)までお問い合わせください。

[Top へ戻る](#)

5.5 Arcserve ライセンス ポータルでパスワードをリセットできますか？

はい、できます。

パスワードを変更する場合は、Arcserve ライセンス ポータルにログインします。右上のログイン アカウント名をクリックし、[パスワードの変更] を選択してください。パスワード自体が不明な場合は、Arcserve ライセンス ポータルのログイン ページから、“パスワードを忘れた場合?” をクリックしてください。

[Top へ戻る](#)



5.6 ライセンス ポータルに登録されているアカウントを調べることはできますか?

アクティベーションを実施されている場合は、認証を行なったサーバでアクティブ化の画面を開くと、利用した電子メールアドレスが表示されます。このアドレスがポータルのアカウントになります。

製品キーの生成を利用する製品では、ポータルのアカウントを確認できないので、ポータルにある「パスワードを忘れた場合?」をクリックし、該当しそうな電子メールアドレスで試してください。該当しそうなアカウントが無い場合には、Order ID / Fulfillment Number をご用意の上、[ライセンスデスク](#)までお問い合わせください。

[Top へ戻る](#)

5.7 ライセンスプログラム証書を紛失した場合はどうすればいいですか?

アクティベーションにはライセンスプログラム証書掲載の Order ID と Fulfillment Number が必要になります。紛失の場合には、ご購入された販売店様へお問い合わせください。

[Top へ戻る](#)

5.8 アクティベーション実施後に保有している Order ID と Fulfillment Number を確認できますか?

はい、ライセンス ポータルで確認できます。

ライセンス ポータルにログインすると、[ホーム] 画面で対象サーバが利用している Fulfillment Number を確認できます。Order ID は、[オーダー履歴] 画面で確認できます。

[Top へ戻る](#)

5.9 システム復旧後に再度アクティベーションが必要ですか?

はい、Arcserve Backup ベース製品や Arcserve UDP コンソール環境のシステム復旧を行った場合には、マシン固有情報が変わるため、再度アクティベーションを実施してください。

[Top へ戻る](#)

5.10 Arcserve Backup でエージェントレス バックアップを行うとライセンス エラーになります

仮想ホスト単位のライセンス“VM Agent per Host License”をご利用になる場合、1つのライセンスで50個のエージェントライセンスを同梱しています。仮想ゲストの数が多い場合には不足するライセンスを提供しています。提供ライセンスについては、[ライセンスデスク](#)までお問い合わせください。

[Top へ戻る](#)

5.11 Arcserve UDP で仮想環境のバックアップを行うとライセンス エラーになります

Arcserve UDP は仮想ホストの CPU ソケット数でライセンスを課金しますが、コンソール環境でエージェントベースのバックアップを行う場合、対象マシンがゲスト OS か物理ノードか区別を行っていないため、ライセンス エラーが発生します。ゲスト OS をエージェントベースでバックアップする場合に



は、各ゲスト OS で “ハイパーバイザの指定” を行ってください。詳細は Arcserve UDP のマニュアルをご覧ください。

[Top へ戻る](#)

5.12 WSFC 環境で Arcserve Backup を利用するとライセンス エラーになります

Arcserve Backup では、WSFC クラスタを構築するすべてのサーバにライセンスを保有されている場合、不足するクラスタ仮想ノード用のライセンスを提供しています。提供ライセンスについては、[ライセンスデスク](#)までお問い合わせください。

[Top へ戻る](#)

5.13 クラウド IaaS 環境で Arcserve UDP を利用するとライセンス エラーになります

Arcserve UDP 7.0 では IaaS 環境で Arcserve UDP をご利用になる場合に、1 つのクラウド VM に対し、下記ライセンス ルールが適用となります。

- Advanced Edition を利用: サーバ単位のライセンス
- Premium / Premium Plus Edition を利用: 1 ソケット分のライセンス

Premium / Premium Plus Edition をご利用の場合に、クラウド VM の vCPU が 2 つ以上ある場合には、[ライセンスデスク](#)までお問い合わせください。

[Top へ戻る](#)

5.14 サポート契約を持っていないとアクティベーションの問い合わせはできませんか？

いいえ、サポート契約が無くても大丈夫です。

ライセンス アクティベーションをはじめ、ライセンスに関する各種お問い合わせ (疑問や実施結果、動きが異なるなど) は[ライセンスデスク](#)で承ります。

[Top へ戻る](#)

