



SonicWALL ローヤルカスタマープログラム よくある質問 (FAQ)

ここでは、SonicWALL ローヤルカスタマープログラムに関するお客様からよくある質問をまとめてあります。

● ローヤルカスタマープログラム全般について

Q.どの製品が対象になりますか？

A.ローヤルカスタマープログラムの対象は 2008 年 12 月 31 日以前に対象製品を購入・mysonicwall.com に登録された製品で、現在保守・ライセンスが有効になっている製品に限ります
※対象製品は別紙をご確認ください

Q.複数台の製品を所有しているのですが、すべてアップグレードできますか？

A.複数台お持ちの場合は、対象製品に限り、その台数分ローヤルカスタマープログラムでアップグレードを行うことが可能です。

Q.TZ 170 から NSA E-Class シリーズにアップグレードはできますか？

はい、できます。現在ご使用の製品が対象製品であれば、いずれのアップグレード対象製品へアップグレードすることが可能です。

Q.ダウングレードはできますか？

申し訳ございませんが、本キャンペーンはアップグレードのみを対象としています。同等レベル、もしくはそれ以上の製品へのアップグレードをお願いいたします。

● アップグレード方法について

Q.ローヤルカスタマープログラムでアップグレードしたいのですが、どのようにすれば良いですか？

A.アップグレードご希望のお客様は SonicWALL 販売代理店までお問い合わせください。その際、申請書と mysonicwall.com の設定方法が掲載されています、ローヤルカスタマープログラムユーザマニュアルをお受け取りください。

お客様ご自身で現在ご利用の SonicWALL 製品の保守期限等をご確認のうえ、申請書に内容記入していただき、販売代理店へご注文ください。

SonicWALL から新しい製品が届きましたら、ローヤルカスタマープログラムユーザマニュアルに従い、ライセンス移行登録を完了させてください。

Q.SonicWALL から移行が完了した案内はいつ、どのように届きますか？

A.申し訳ございませんが、SonicWALL より移行作業が完了した旨のご案内は行っておりません。通常、お客様の新しいシリアル番号登録作業が完了してから 2-3 営業日で作業が完了いたします。お手数おかけいたしますが、お客様ご自身で mysonicwall.com をご確認くださいませよう、宜しくお願いいたします。

● ライセンス移行について

Q.アップグレード製品に付与されているライセンスは何ですか？



A. ローヤルカスタマープログラムのアップグレード製品にはサービス・保守ともにライセンスは付与されていません。現在アンチウィルスなどのセキュリティサービスをいただいている場合にはアップグレード後もご利用いただくことはできません。

Q. 現在保有のライセンスは移行後どうなりますか？

A. 旧製品でお使いになられていた保守・サービスの残有期間はアップグレード後の製品にそのまま移行されます。期限が切れましたら次年度保守、およびサービスをご購入ください。

Q. 現在 TZ 170 をファイアウォールとして製品を利用していますが、ローヤルカスタマープログラムで TotalSecure を購入した場合のライセンスはどうなりますか？

A. 全ての保守・ライセンス情報は旧製品のもの新製品に引き継がれます。ViewPoint や GVC の数についても旧製品の情報が引き継がれます。

TotalSecure へアップグレードしていただいた場合にも、旧製品にサービスライセンスがなかった場合、アップグレードと同時に新規でサービスは付与されません。UTM でご利用をお考えの場合には別途、CGSS ライセンスをご購入ください。

※なお、次年度以降は TotalSecure をご利用のお客様はいずれも SonicWALL の CGSS ライセンスをご購入の必要がございます。

Q. 現在 TZ 170 をファイアウォールとして製品を利用していますが、ローヤルカスタマープログラムで TotalSecure を購入して、UTM として利用するために CGSS ライセンスをアップグレードと同時に購入した際、ライセンス期間はどうなりますか？

A. TotalSecure にアップグレード、CGSS をご購入いただいた場合、保守期限は残有期間+12 カ月となります。その他のサービスは登録いただいた日から 12 ヶ月間有効となります。

Q. コンテンツフィルタリングのスタンダードを現在使っています。アップグレード後はプレミアムになりますか？

A. コンテンツフィルタリングのスタンダード版をご利用の製品はアップグレード後、プレミアム版になります。

Q. 今現在、保守の期限が残っています。NSA E-Class にアップグレードしたいのですが、保守の購入の必要はありますか？

A. NSA E-Class は機器のみのアップグレードを行いますので、別途サポートの購入が必須となります。

Q. 現在、TZ 170 を利用していますが、翌年の更新ではいままで通り保守のみの更新はできませんか？

A. アップグレードを行っていただいた際の製品に準拠します保守更新を行ってください。例えば、TotalSecure TZ 200 へアップグレードしていただいた場合には、CGSS の購入の必要があります。

Q. 現在、グローバル VPN クライアントライセンス(GVC)を追加で使っていますが、アップグレード後はそのままの数量が正しく移行されますか？

A. SonicWALL 社内でのマニュアル処理が必要となります。お手数ですが、販売代理店までお問い合わせください。なお、マニュアル処理は営業日内での作業となりますことをご了承くださいませ。

Q. 現在、エンフォースドアンチウィルス/アンチスパイウェアを規定以上の数で使っていますが、アップグレード後はそのままの数量が正しく移行されますか？



A.SonicWALL 社内でのマニュアル処理が必要となります。お手数ですが、販売代理店までお問い合わせください。なお、マニュアル処理は営業日内での作業となりますことをご了承くださいませ。

Q. ライセンス登録が 3 営業日経過して完了したようです。旧製品から新製品へのライセンス同期はいつ行っても大丈夫ですか？

A.3 営業日が経過しており、SonicWALL で移行作業が完了していた場合、いつ同期を行っていただいても問題ありません。ただし、**アップグレード製品登録後 20 日以内**といたします。20 日以降に同期をとられますと正しく移行がされない場合がございます。

● その他

Q.mysonicwall.com のログイン方法がわからなくなりました。

A.保守期限が切れていないお客様は SonicWALL カスタマーサポートセンターへお問い合わせください。その際、製品のシリアル番号が必要となりますので、併せてご準備をお願いいたします。

※その他 mysonicwall.com 以外のお問い合わせは SonicWALL 販売代理店までご連絡ください。

電話番号：0120-569-122

受付時間：平日 9:00-18:00

(土日、祝祭日、年末年始を除く)