

2025 年 11 月 吉日

お客様各位

CTC エスピー株式会社
サポートサービス部

オープンテキスト社製 OpenText（旧 Double-Take/ Carbonite）製品に関するご案内

拝啓 平素は格別のお引き立てを賜り、厚くお礼申し上げます。

表題の件につきまして、OpenText（旧 Double-Take/Carbonite）製品に関する保守窓口・アップグレード方法・評価版の入手方法・価格が変更となりますので、以下の通りご案内いたします。急なお知らせとなり恐縮ではございますが、下記内容をご確認の程よろしく願います。

敬具

記

【今回の追加ご案内（2025 年 11 月追記）】

■当社発行のサポート証書に関する補足

2025 年 10 月 1 日以降の期間を含む保守を 2025 年 9 月 30 日以前にご発注いただいた場合、当社体制の保守窓口有効期間分のみのサポート証書を当社よりご案内します。

オープンテキスト社体制の保守窓口有効期間分についてはサポート証書の発行はございません。

■価格改定のお知らせ

この度、当社体制による保守窓口の提供は終了し、今後はメーカー体制（オープンテキスト社）による保守窓口の提供となります。

これに伴い、製品本体および保守サービスについては 2025 年 10 月 1 日より価格改定となります。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

- ・ 価格改定適用日：2025 年 10 月 1 日以降ご発注分より適用
- ・ 対象製品：OpenText（旧 Double-Take/Carbonite）の製品/保守

【前回までのご案内】

- 保守窓口変更のご案内（オープンテキスト社体制による保守窓口への切り替え）
 - 1) お問い合わせ先変更日：2025年10月1日から
 - 2) お問い合わせご連絡先：
 - ① メールアドレス wr-jcustomer@opentext.com
 - ② サービス対応時間 月曜日～金曜日 10:00～18:00
(土日祝祭日及び年末年始等、オープンテキスト社が定める休業日を除く)

■ お問い合わせの際にご連絡いただきたい情報

- ・製品名、シリアル番号：・会社名：
- ・お名前：
- ・連絡先：
- ・お問い合わせ内容：（概要・詳細）

■ 保守規約

保守窓口の変更に伴い、保守規約はオープンテキスト社が定義する内容に準拠いたします。詳細は以下のリンクをご参照ください。

<https://www.carbonite.com/legal/technical-support-addendum>

■ アップグレード方法（2025年10月1日以降）

OpenText（旧 Double-Take/Carbonite）製品のアップグレード方法につきましては以下のオープンテキスト社サイトをご覧ください。※ご不明な点がございましたら変更後の保守窓口までお問い合わせください。

<https://support.carbonite.com/doubletake/articles/HOW-How-do-I-upgrade-Double-Take-Availability>

※初回ログイン時のご注意：

Support Central に初めてログインされる際は、“Forgot your password?” をクリックし、登録済みのメールアドレスを入力することでパスワードがメールで送付されます。

■ 評価版ライセンス入手方法（2025年10月1日以降）

OpenText（旧 Double-Take/Carbonite）製品の評価版ライセンスをご希望の場合は、以下の方法でご連絡ください。

- ・当社担当営業まで直接ご連絡ください。

連絡先がご不明な場合は、以下の当社お問い合わせフォームよりご連絡ください。

<https://www.ctcsp.co.jp/contact/form/>

以上