

商用製品サポートに関するFAQ: 2020年更新版

はじめに

このドキュメントでは、インテル® Parallel Studio XEおよびインテル® System Studioからインテル® oneAPI商用製品のサポートへ移行するにあたり、よく受けるお問い合わせへの回答をまとめています。

優先サポート

インテル® oneAPI製品の優先サポートを受けるにはどうすればよいですか？

優先サポートを受けるには、対応しているバージョンのインテル® oneAPI ツールキットを購入してシリアル番号を登録する必要があります。

[インテル® oneAPI ベース・ツールキット](#)

[インテル® oneAPI ベース & HPC ツールキット](#)

[インテル® oneAPI ベース & IoT ツールキット](#)

[インテル® oneAPI ベース & レンダリング・ツールキット](#)

優先サポートを受けています。サポートチケットはどこに送信するのでしょうか？

優先サポートをご利用のお客様は、オンライン・サービス・センターでリクエストを送信できます。[チケットを送信する](#)

現在使用している製品のサポートが終了するのはいつですか？サポートが終了すると、製品は動作しなくなるのでしょうか？

サポートは、ご使用中の製品に関連付けられているサポート期間を過ぎると終了します。通常は、製品購入日から1年後です。サポートの有効期限が切れた後も製品を使用することはできますが、オンライン・サービス・センターでサポートリクエストを送信することや、優先サポートを受けることはできなくなります。

無料のインテル® oneAPI製品のサポートは提供されていますか？

無料のインテル® oneAPI製品は、優先サポートの対象外となります。ただし、[コミュニティー・フォーラム](#)での質問は可能です。

目次

はじめに	1
優先サポート	1
購入、更新、アップグレード	2
購入	2
更新とアップグレード	2
登録	3
ダウンロード	3
インストール	4
ライセンス	4
名前付きユーザーライセンス	4
フローティング・ライセンスと コンカレント・ライセンス	5

製品の使用開始時に、ダウンロード、登録、ライセンス、インストールなどの問題が発生した場合、どこでサポートを受けられますか？

インテル® oneAPI ツールキット、インテル® Parallel Studio XE、インテル® System Studioの1つ以上で優先サポートをご利用の場合は、[オンライン・サービス・センター](#)でチケットを送信できます。お使いの製品に優先サポートが含まれていない場合、使用開始時の問題については、[登録、ダウンロード、ライセンス、インストールに関するコミュニティー・フォーラム](#)で支援を求めることができます。詳細については、[優先サポートに関するFAQページ](#)を参照してください。

購入、更新、アップグレード

インテル® oneAPI ツールキットはすべて無料で入手できますか？

はい。インテル® oneAPI ツールキットはすべて無料でダウンロードでき、商用目的、非商用目的のいずれでも使用できます。無料で入手できるインテル® oneAPI ツールキットは公開されており、[コミュニティー・フォーラム](#)を介してサポートされます。最新リリースのツールキットのみ利用可能です。

購入

商用サポートで利用できる

インテル® oneAPI ツールキットはどれですか？

インテル® oneAPI ベース・ツールキットを利用できます。さらに、インテル® oneAPI ベース・ツールキットと組み合わせ、インテル® oneAPI ベース & HPC ツールキット、インテル® oneAPI ベース & IoT ツールキット、インテル® oneAPI ベース & レンダリング・ツールキットも、さまざまな用途とサポート構成の価格が設定された商用サポートで利用できます。

HPC ツールキット、IoT ツールキット、レンダリング・ツールキットはスタンドアロンで購入できますか？

いいえ。これらの「アドオン」ツールキットは、インテル® oneAPI ベース・ツールキットと併用して、インテルの最新プラットフォームを対象とする開発ニーズに応えるためのツールスイートの完全版を構成します。

「ベース・ツールキット」を再度購入しなくて済むように、現在利用している購入済みのインテル® oneAPI ツールキット商用製品に別の「アドオン」ツールキットを追加することはできますか？

はい。方法については、お近くの[販売代理店](#)にお問い合わせください。

更新とアップグレード

更新とアップグレードの違いは何ですか？

更新は、ライセンスのサポート期間が延長されることを指します。製品のシリアル番号は同じ番号のままですが、ライセンスファイル内の有効期限が変更されます。更新により、ご使用中の製品のサポート期間が延長されます。

製品アップグレードでは、新しいシリアル番号が付与され、古いシリアル番号が非アクティブ化されますが、発生頻度は多くありません。アップグレードは、別の製品への無償アップグレードまたは有償アップグレードとなります。例えば、インテル® Parallel Studio XE からインテル® oneAPI ベース & HPC ツールキットへのアップグレードや、インテル® System Studio からインテル® oneAPI ベース & IoT ツールキットへのアップグレードが可能です。

現在使用中の製品はインテル® oneAPI ツールキットへの無償アップグレードの対象になりますか？

インテル® Parallel Studio XE やインテル® System Studio など、現在サポートされている製品をお使いの場合は、対応するインテル® oneAPI ツールキットへの無償アップグレードの対象になります。製品のアップグレード後、残りのサポート期間は新しいシリアル番号に割り当てられます。

無償アップグレードの対象かどうかは、どこでわかりますか？

サポート対象製品をお使いの場合、無償アップグレード・オプションに関するプロモーション・メールが届きます。また、[インテル登録センター](#)のアカウントにサインインし、お使いのサポート対象製品の[Manage License (ライセンス管理)] ページにアクセスして確認することもできます。対象の場合、製品をアップグレードするオプションが表示されます。

新製品の購入やサポートを延長するための更新手続きはどこでできますか？

次の方法からお選びください。新製品の購入または製品の延長サポート（有償）のお申し込みは、[インテルのウェブストア](#)にアクセスしてください。

ライセンスを[販売代理店](#)から購入した場合、購入については各販売代理店にお問い合わせください。

サポート延長のオプションについては、[サポートの更新オプションツール](#)を使用してください。

間違った製品を購入 / 更新してしまった場合や、購入 / 更新自体にそれ以外の問題がある場合、解決するにはどうすればよいですか？

販売代理店を通じて製品を購入または更新した場合は、各[販売代理店](#)に直接ご連絡ください。

[インテルのウェブストア](#)から製品を購入または更新した場合は、ウェブストアに直接ご連絡ください。

メール：Intelsoftwarestore@ispsfulfillment.com

電話：1-800-599-4285

販売代理店またはインテルのウェブストアで直接問題を解決できない場合、すべてのサポートオプションについては、[Get Help \(サポートを受ける\)](#) ページを参照してください。

インテル® Parallel Studio XEと インテル® System Studioは引き続き購入できますか？

新しいインテル® Parallel Studio 製品またはインテル® System Studio 製品を購入することはできませんが、現在サポートされている製品の更新(有償)は可能です。例外については、各販売代理店にお問い合わせください。

インテル® Parallel Studio XEと インテル® System Studioは引き続き更新できますか？

更新の前にインテル® oneAPI 製品に移行していなければ、指定の期間内に限り、現在ご使用中の製品を更新できます。

インテル® oneAPIに移行した後も、 古い製品にアクセスできますか？

インテル® oneAPI ベース & HPC ツールキットへの移行後も、インテル® Parallel Studio XEのダウンロードは可能です。インテル® oneAPI ベース & IoT ツールキットへの移行後も、インテル® System Studioのダウンロードは可能です。

詳細については、[購入、更新、アップグレードに関するFAQページ](#)を参照してください。

登録

シリアル番号を登録する必要があるのはなぜですか？

登録する必要があるのは、商用製品のシリアル番号だけです。シリアル番号を登録すると、その製品は優先サポートの対象と見なされます。無償製品の場合、登録は不要ですが、優先サポートも付属していません。

すべての商用製品のシリアル番号を 登録する必要がありますか？

商用製品はすべてシリアル番号を登録して、該当する製品の優先サポートを有効にする必要があります。サポートを求める前に、すべての商用シリアル番号が登録されていることを確認してください。

シリアル番号をアカウントに登録するには どうすればよいですか？

シリアル番号は、[インテル登録センター](#)で登録できます。

- すでにサインインしている場合は、右上の[Intel Products (インテル製品)]にシリアル番号を入力し、[Register (登録)]をクリックします。
- サインインしていない場合は、メールアドレスとシリアル番号を入力し、[Register Product (製品の登録)]を選択します。このメールアドレスがアカウントにまだ関連付けられていない場合、アカウントを作成するよう求められます。

これは、インテル® ソフトウェア開発製品にのみ適用される手順ですので、ご注意ください。その他のインテル製品については、[サポートページ](#)を参照してください。

シリアル番号を登録できない場合、 どこに連絡すればよいですか？

シリアル番号を登録できない場合は、[サポートページ](#)でサポートオプションを参照してください。

シリアル番号に管理者を追加するにはどうすればよいですか？

シリアル番号に管理者を追加するには、次の手順に従います。

- [インテル登録センター](#)にサインインします。
- [Serial Numbers (シリアル番号)] タブで、(製品名ではなく)シリアル番号を選択します。
- [Manage Serial Number (シリアル番号の管理)] ページ (Manage License/ ライセンス管理と呼ばれることもあります) で、[Administrator (管理者)]の横の[Add (追加)]を選択します。
- ユーザーのメールアドレスを入力し、[Add (追加)]を選択します。

新しく追加する管理者のメールアドレスのドメイン名は、ライセンス所有者のドメイン名と一致する必要がありますので、ご注意ください。

詳細については、[How do I add an administrator to manage my serial number \(シリアル番号を管理する管理者を追加する方法\)](#)をご覧ください。

コンカレント・ライセンスに対して 開発者の追加/削除を実行するにはどうすればよいですか？

コンカレント・ライセンスに対して開発者の追加/削除を実行できるのは、シリアル番号の所有者またはシリアル番号の管理者だけです。

- [インテル登録センター](#)にログインします。
- [Serial Numbers (シリアル番号)] タブで、管理するシリアル番号をクリックして選択します。
- [Manage License (ライセンス管理)] ページで、シリアル番号に関連付けられている同時使用ユーザー数の上限まで、開発者を追加/削除できます。
- ライセンスに関連付けられている最大開発者数に達した場合は、新しい開発者を追加する前に、開発者を削除する必要があります。

詳細については、[登録に関するFAQページ](#)を参照してください。

ダウンロード

インテル® oneAPI ツールキットをダウンロードするには どうすればよいですか？

[インテル® oneAPI ツールキット](#)をダウンロードするには、各ツールキットのページに移動し、[Configure Install (インストールの設定)]を選択します。オペレーティング・システムがLinux*の場合、一部のツールキットは、Docker*またはパッケージ・マネージャー(YUM、APT、Zypper*など)を介してダウンロード/インストールできます。

サポート対象製品をお使いの場合は、[インテル登録センター](#)からダウンロードすることも可能です。

無償版のIntel® oneAPI ツールキットをダウンロードするにはどうすればよいですか？

ほとんどのIntel® oneAPI ツールキットは、[ツールキット・ページ](#)から無償版をダウンロードできます。ソフトウェアの新しいバージョンがダウンロード可能になったら通知を受け取ることができるように、Intelのアカウントにサインオンしてから製品をダウンロードすることをお勧めします。

Intel® Parallel Studio XE、Intel® System Studioをダウンロードするにはどうすればよいですか？

Intel® Parallel Studio XEとIntel® System Studioは、[Intel登録センター](#)からダウンロードできます。製品にアクセスするには、Intelのアカウントが必要となりますのでご注意ください。これらの製品は、Intel登録センターでのみ入手できます。

Intel® oneAPIに移行した後、Intel® Parallel Studio XEとIntel® System Studioはどこからダウンロードできますか？

Intel® Parallel Studio XEやIntel® System StudioなどのIntel製品からIntel® oneAPI ツールキットに移行すると、古いシリアル番号が削除され、Intel® oneAPI ツールキット用の新しいシリアル番号が[Intel登録センター](#)で発行されます。Intel® Parallel Studio XEはIntel® oneAPI ベース & HPC ツールキットの下から、Intel® System StudioはIntel® oneAPI ベース & IoT ツールキットの下からダウンロードできます。

Intel® Parallel Studio XEまたはIntel® System Studioのコンポーネントをダウンロードしてインストールするにはどうすればよいですか？

Intel® Parallel Studio XEとIntel® System Studioは、パッケージ全体でのみ提供されます。そのパッケージのコンポーネントのみをインストールする場合は、[ダウンロード・ページ](#)から[Customizable Installation (カスタマイズ・インストール)] オプションを選択すると、インストーラーで、インストールしたいコンポーネントだけを選択できます。

現在使用している製品の古いバージョンをダウンロードするにはどうすればよいですか？

[Intel登録センター](#)で製品をダウンロードするときに、[Chose a Version (バージョンの選択)] ドロップダウン・メニューに、ダウンロードできるすべてのバージョンが表示されます。

詳細については、[ダウンロードに関するFAQページ](#)を参照してください。

インストール

Intel® oneAPI ツールキットのインストール・ガイドはどこで入手できますか？

[Intel® oneAPI ツールキット](#)の各ページに、インストール・ガイドへのリンクがあります。また、各リリースのツールキットまたはコンポーネントのリリースノートを読んで、既知の問題、非推奨の機能、削除された機能に関する最新情報を確認できます。

Intel® Parallel Studio XEとIntel® System Studioのドキュメントはどこで入手できますか？

次のリンク先で、バージョンを選択し、ドキュメントをダウンロードします(AWSにリダイレクトされる場合もあります)。

[Intel® Parallel Studio XEのドキュメントのダウンロード](#)

[Intel® System Studioのドキュメントのダウンロード](#)

無償版のIntel® oneAPI ツールキットがすでにインストールされています。サポート対象製品の購入後、再インストールする必要はありますか？

すでにインストールされているIntel® oneAPI ツールキットを再インストールする必要はありません。ただし、購入済みの製品のサポートを受けるには、[Intel登録センター](#)にアクセスして製品のシリアル番号を登録する必要があります。

Intel® Parallel StudioおよびIntel® System Studioのインストールの詳細については、[インストールに関するFAQページ](#)を参照してください。

ライセンス

名前付きユーザーライセンス

Intel® oneAPI ツールキットまたはコンポーネントをインストールするには、FLEXlm ライセンスが必要ですか？

FLEXlm ライセンスは不要になり、Intel® oneAPIの商用製品/無償製品には使用されません。

Intel® Parallel Studio XEとIntel® System Studioには、引き続き FLEXlm ライセンスファイルが必要ですか？

Intel® Parallel Studio XEやIntel® System Studioなどの古い製品では、一部のコンポーネントのインストールとアクティベーション(有効化)にライセンスファイルが必要です。現在のFLEXlmライセンスは、これらの製品で引き続き機能します。現在のライセンスで製品を使い続けることができます。

インテル® oneAPIに移行した後も、 インテル® Parallel Studio XEと インテル® System Studioは動作しますか？

インテル® oneAPIに移行すると、新しいシリアル番号が発行されます。FLEXlm ライセンスは永続的であるため、ライセンスを保持している限り、そのライセンスが有効な最後のバージョンを使用できます。製品を別のシステムにインストールする場合は、インストールに新しいシリアル番号を使用するか、[インテル登録センター](#)からオフライン・インストール用の新しいライセンスファイルをダウンロードできます。

フローティング・ライセンスと コンカレント・ライセンス

インテル® oneAPIに移行した後、 サポートされているフローティング・ライセンスは どうなりますか？

サポートされているインテル® Parallel Studio XEまたはインテル® System Studioをインテル® oneAPI ツールキットに移行すると、フローティング・ライセンスはコンカレント・ライセンスに変換されます。2シート・フローティング・ライセンスは2ユーザー・コンカレント・ライセンスに変換され、5シート・フローティング・ライセンスは5ユーザー・コンカレント・ライセンスに変換されます。

コンカレント・ライセンスとはどういう意味ですか？

コンカレント・ライセンスは、製品を同時に使用できる開発者の人数を示しています。詳細については、[エンドユーザー使用許諾契約](#)を参照してください。2ユーザー・コンカレント・ライセンスでは最大10人の開発者、5ユーザー・コンカレント・ライセンスでは最大25人の開発者が、インテルのオンライン・サービス・センターで優先サポートを受けることができます。これは、インテル® oneAPI 商用製品にのみ適用されます。



製品および性能に関する情報

¹ 性能は、使用状況、構成、その他の要因によって異なります。詳細については、<http://www.intel.com/PerformanceIndex/> (英語) を参照してください。

インテルのテクノロジーを使用するには、対応したハードウェア、ソフトウェア、またはサービスの有効化が必要となる場合があります。絶対的なセキュリティを提供できる製品またはコンポーネントはありません。実際のコストや結果は異なる場合があります。インテルの[法的な免責条項](#)をご覧ください。

インテルは、人権を尊重し、人権侵害に負担しないよう努めています。インテルの[世界的な人権主義](#)をご覧ください。インテルの製品とソフトウェアは、国際的に認められている人権を侵害しない用途または侵害の一因とならない用途でのみ使用することを目的としています。

Intel、インテル、Intel ロゴは、アメリカ合衆国および/またはその他の国における Intel Corporation またはその子会社の商標です。

* その他の社名、製品名などは、一般に各社の表示、商標または登録商標です。

インテル株式会社

〒100-0005 東京都千代田区丸の内 3-1-1

<http://www.intel.co.jp/>

©2021 Intel Corporation. 無断での引用、転載を禁じます。

2021年3月

インテル® oneAPIに移行した後も、 フローティング・ライセンスのインテル® Parallel Studio XEと インテル® System Studio 製品では、 FLEXlm ライセンス・マネージャーを使用する必要がありますか？

フローティング FLEXlm ライセンスをお持ちの場合、次の2つの選択肢があります。

インテル® Parallel Studio XEとインテル® System Studioのフローティング・ライセンスは、引き続き FLEXlm ライセンス・マネージャーで使用できます。システム上のライセンスファイルは、引き続き FLEXlm ライセンス・マネージャーでサポートされます。詳細については、[インテル® ソフトウェア・ライセンス・マネージャーに関する FAQ](#) を参照してください。

ただし必要ならば、ご使用中のインテル® oneAPI 製品に関連付けられている新しいライセンスファイルを [インテル登録センター](#) からダウンロードし、インテル® Parallel Studio XE またはインテル® System Studio で使用することもできます。この場合、FLEXlm ライセンスサーバーに接続する必要はありません。

コンカレント・ライセンスに 開発者を関連付ける必要があるのはなぜですか？

インテルのオンライン・サービス・センターで優先サポートの対象となるのは、サポート対象の商用製品に関連付けられているユーザーだけです。コンカレント・ライセンス・ユーザーをライセンスに確実に関連付けるには、[インテル登録センター](#) でユーザーを登録し、開発者としてシリアル番号に追加する必要があります。

詳細については、[ライセンスに関する FAQ ページ](#) を参照してください。