

参考翻訳

Autodesk® Flame® Family

ライセンスタイプならびに提供方法に関する変更

## クリエイティブ フィニッシング製品の お客様向け質問と回答(FAQ)

本ドキュメントは、近々予定されている Flame Family 製品の  
ライセンスと販売の変更に関するさまざまな質問に回答する  
ことを目的としています。

これらの変更の対象となる製品:

Autodesk® Flame® Premium 2018

Autodesk® Flame® 2018

Autodesk® Flame® Assist 2018

Autodesk® Lustre® 2018

Autodesk® Flare™ 2018

# 目次

<b>1.</b>	<b>どのような変更が Flame Family 製品に予定されていますか?</b>	<b>3</b>
1.1	Flame Family 製品のオートデスク ライセンス フレームワークへの移行について	3
1.2	この変更で対象となる製品は?	3
1.3	この変更は世界中で行われたのですか?	3
1.4	誰がこの変更の対象となりますか?	3
1.5	オートデスクはなぜ永久ライセンスを終了するのですか?	3
1.6	既存の永久ライセンスへの影響は?	3
1.7	この変更による保守プランの契約への影響は?	3
1.8	Flame の価格は変更されますか?	4
1.9	新しいシングルユーザー アクセスのサブスクリプションには何らかの制限がありますか?	4
<b>2.</b>	<b>いつ変更が行われますか? (主な日程)</b>	<b>4</b>
<b>3.</b>	<b>価格と購入</b>	<b>5</b>
3.1	永久ライセンスは引き続き購入できますか?	5
3.2	永久ライセンス向けの保守プランは引き続き購入できますか?	5
3.3	保守プランの価格に変更はありますか?	5
3.4	既存の保守プランの権利はどうなりますか?	5
3.5	Flame のサブスクリプションの価格は変更されますか?	5
3.6	引き続き認定販売パートナーから購入できますか?	5
3.7	Autodesk 公式ストアで Flame を購入できますか?	5
<b>4.</b>	<b>ライセンス</b>	<b>5</b>
4.1	シングルユーザーのアクセス権とは?	5
4.2	マルチユーザーのアクセス権とは?	6
4.3	サブスクリプション プランの種類は?	6
4.4	シングルユーザー アクセスのサブスクリプションは Linux プラットフォームでも利用可能ですか?	6
4.5	マルチユーザー アクセスのサブスクリプションはどのプラットフォームで利用できますか?	6
4.6	Flame Family 製品では引き続き Burn ノードにアクセスできますか?	6
4.7	なぜシングルユーザーのサブスクリプションでは Burn にアクセスできないのですか?	6
4.8	保守プランをマルチユーザーアクセスからシングルユーザー アクセスに切り替えられますか?	6
4.9	マルチユーザーのアクセス権をシングルユーザーのアクセス権に切り替えることはできますか? その逆は?	6
<b>5.</b>	<b>インストールと設定</b>	<b>7</b>
5.1	Flame のインストール方法に変更はありますか?	7
5.2	セントラル インストールは引き続きサポートされますか?	7
5.3	Flame 2018 のライセンスはどのようにインストールすればよいですか?	7
5.4	Flame Premium はどのようにインストールすればよいですか?	7
5.5	Autodesk Account とは?	7
5.6	Flame 2018 ではライセンス借用機能はサポートされますか?	7
5.7	Flame 2018 の 30 日間の体験版は Flame 2018 の製品版と互換性がありますか?	7
<b>6.</b>	<b>互換性と相互運用性</b>	<b>8</b>
6.1	オートデスク ライセンス フレームワークは互換性と相互運用性に影響しますか?	8
6.2	2018 バージョンは旧バージョンと互換性がありますか?	8
6.3	Flame 2018 の製品版は Flame の体験版と互換性がありますか?	8
<b>7.</b>	<b>ソフトウェアのアクセス性</b>	<b>8</b>
7.1	新しい Flame Family 製品のソフトウェア ダウンロードはどのように提供されますか?	8

7.2	アップデートの有無はどのようにして確認できますか?	8
7.3	次にリリースされるバージョン 2018 のライセンスを入手する際も ME のサポートやライセンス担当に問い合わせる必要がありますか?	8
7.4	どこからソフトウェアをダウンロードできますか?	8
7.5	旧バージョンのソフトウェアを引き続き利用できますか?	8
7.6	どのようにして旧バージョンの使用をリクエストできますか?	8
7.7	旧バージョンのライセンス モデルは何ですか?	8
<b>8.</b>	<b>ソフトウェア サポート</b>	<b>9</b>
8.1	ME のサポート担当に問い合わせれば、これまでと同様にサポートを受けられますか?	9
8.2	新システムでは別の方法でサポートリクエストを送信できますか?	9
8.3	Edge Subscription Portal には引き続きアクセスできますか?	9
8.4	これらの変更はオートデスクのハードウェア サポートの契約に影響しますか?	9
8.5	オートデスクのハードウェア サポート契約に基づいて交換用パーツをリクエストするにはどうすればよいですか?	9
<b>9.</b>	<b>保守プラン</b>	<b>9</b>
9.1	保守プランを契約している場合はどうなりますか?	9
9.2	保守プランが満了するとどうなりますか?	9
9.3	オートデスクは今後どれくらいの期間、保守プランを提供し続ける予定ですか?	9
9.4	複数年の保守プランは引き続き利用できますか?	9
9.5	現在の保守プランに新しい永久ライセンスを追加できますか?	10
9.6	なぜ永久ライセンスの販売を早急に終了したのですか?	10
9.7	保守プランを更新しない場合でも、永久ライセンスを引き続き使用できますか?	10
<b>10.</b>	<b>学生と教育機関</b>	<b>10</b>
10.1	学生や教育機関にとって、これらの変更は何を意味しますか?	10

## 1. どのような変更が Flame Family製品に予定されていますか？

### 1.1 Flame Family製品のオートデスク ライセンス フレームワークへの移行について

Autodesk Flame Premium、Flame、Flame Assist、Lustre および Flare (Flame Family 製品) の次のリリースより、Autodesk Maya® や Autodesk 3ds Max® などの他のソフトウェア製品で使用されている同じライセンス テクノロジーに切り替える予定です。現在のライセンス システムは Flame Family 製品で使用されなくなります。

新しいライセンス システムでは、ライセンスおよびサブスクリプションへのアクセス、ダウンロード、登録、アクティベーション、管理方法にいくつかの変更があります。このドキュメントではこれらの変更について詳しく説明します。

オートデスク ライセンス フレームワークへの移行には明確なメリットがいくつかあります。たとえば、単一のライセンス マネージャですべてのオートデスク ソフトウェアを管理、Autodesk 公式ストアにて Flame の 1 ヶ月間のサブスクリプションを契約してダウンロード、対象となる教育機関\* の学生は無償で教育機関向けライセンスを利用、Flame の新しい 30 日間体験版を利用、などです。また、この変更に伴い、オートデスクは 2017 年 1 月 31 日をもって Flame Premium、Flame、Lustre、Flare、Flame Assist の永久ライセンスの販売を終了しました。

\* 教育機関および学生向けライセンスの詳細については、セクション 10 を参照してください。

### 1.2 この変更で対象となる製品は？

ライセンスの変更の対象となる製品は、Autodesk Flame Premium、Autodesk Flame、Autodesk Flame Assist、Autodesk Lustre および Autodesk Flare です。Linux および macOS オペレーティング システムで動作するこれらの製品が対象となります。

### 1.3 この変更は世界中で行われるのですか？

はい。この変更は世界各地のすべてのお客様を対象としています。

### 1.4 誰がこの変更の対象となりますか？

オートデスク Flame Family 製品 (Flame Premium、Flame、Lustre、Flare および Flame Assist) の保守プランをご契約中のお客様を含む、すべての新規および既存のサブスクリプションメンバーが対象となります。保守プランをご契約中またはサブスクリプションメンバーのお客様が新しいバージョンへのソフトウェア アップグレードを希望する場合、アップグレードの際にライセンスの変更の対象となります。現行 (2017) または旧バージョンのソフトウェアをお使いで、アップグレードしないお客様には影響がありません。これらのバージョンへの今後の修正プログラムおよびパッチでは、以前のライセンス システムが適応されます。

### 1.5 オートデスクはなぜ永久ライセンスを終了するのですか？

昨年発表した通り、オートデスクはサブスクリプション ベースの製品への移行の一環として永久ライセンスの販売を段階的に終了しています。Flame でサブスクリプションを導入して以来、新規サブスクリプションメンバーが急増しました。オートデスク ライセンス フレームワークに移行することで、シングルユーザーの 1 ヶ月プラン、教育機関向けの無償ライセンス、Autodesk 公式ストアを通じてより一層ソフトウェアにアクセスしやすくなります。

### 1.6 既存の永久ライセンスへの影響は？

お客様が既にお持ちの永久ライセンスには影響がありません。永久ライセンスの使用許諾に則って、ライセンスをお持ちのソフトウェアを永久に使用していただくことができます。これは、新しいライセンス フレームワークでも当てはまります。

保守プランを契約している場合は、契約期間中にリリースされるアップグレードを含めた特典を引き続き受けることができます。こうしたアップグレードの特典もまた永久的なものです。永久ライセンスの販売終了による影響は、永久ライセンスを新規で購入できなくなることだけです。

ただし、保守プランの契約が終了した場合は、永久的なアップグレードの特典を失うこととなりますので注意してください。ソフトウェアの新しいバージョンをサブスクリプション (購入) することは可能ですが、その期間は永久ではありません。保守プランの契約が満了すると、その時点のソフトウェアのバージョンに関わらず、永久的な特典は無効になります。

### 1.7 この変更による保守プランの契約への影響は？

何もありません。保守プランをご契約中の場合は、契約を更新して、アップグレードを含めた関連特典を引き続き受けることが可能です。

## 1.8 Flame の価格は変更されますか？

Flame Family のいずれの製品についても、フローティング サブスクリプション（現在はマルチユーザーのアクセス権）の価格に変更はありません。

ただし、永久ライセンスは販売を終了することになっているため、その価格は除外されています。

また、新しいライセンス フレームワークでは、macOS 用の Flame、Flare、Flame Assist に新しいシングルユーザー アクセスのサブスクリプションが提供されます。

## 1.9 新しいシングルユーザー アクセスのサブスクリプションには何らかの制限がありますか？

はい。オートデスクのシングルユーザーのアクセス権では、ライセンスが単一の「指名」ユーザーに帰属し、その指名ユーザーのみによって使用される必要があります。シングルユーザーのアクセス権は macOS のみで使用可能であり、Flame の場合はバックグラウンド レンダリングがサポートされません（このため Burn ノードもサポートされません）。

## 2. いつ変更が行われますか？（主な日程）

### 2017 年 2 月 1 日 - 永久ライセンスの販売終了

オートデスクは、Flame Premium、Flame、Flame Assist、Lustre および Flare の永久ライセンスの販売を終了しました。

### 2017 年 2 月 15 日 - Flame Family 2018 の出荷開始

オートデスクは、Flame Family 製品の 2018 バージョンの出荷を開始します。

- Autodesk Flame Premium 2018
- Autodesk Flame 2018
- Autodesk Flame Assist 2018
- Autodesk Lustre 2018
- Autodesk Flare 2018

これらのバージョンには、新しいオートデスク ライセンス フレームワークが含まれます。

### 2017 年 2 月 15 日 - Autodesk 公式ストアでの Flame の提供

2017 年 2 月 15 日から北米および欧州の Autodesk 公式ストアで取り扱いを開始します。なお、アジア太平洋地域では 2017 年 3 月 20 日から取り扱いを開始します。

- Autodesk Flame - macOS でのシングルユーザー、1 ヶ月間または 1 年間のサブスクリプション プラン

### 3. 価格と購入

#### 3.1 永久ライセンスは引き続き購入できますか？

いいえ。2017 年 1 月 31 日をもって、Flame Premium、Flame、Flame Assist、Lustre および Flare の永久ライセンスの販売を終了しました。

#### 3.2 永久ライセンス向けの保守プランは引き続き購入できますか？

はい。Flame Premium、Flame、Flame Assist、Lustre および Flare の永久ライセンス向けの保守プランを引き続き購入することができます。

#### 3.3 保守プランの価格に変更はありますか？

いいえ。Flame Premium、Flame、Flame Assist、Lustre および Flare の保守プランの価格は変更されません。

#### 3.4 既存の保守プランの権利はどうなりますか？

2017 年 2 月 15 日\*以降、保守プランの権利は新しいライセンス システムに自動的に移行されます。その日をもって、オートデスクのマルチユーザー ライセンスの保守プランの特典を受けられるようになります。マルチユーザー ライセンスの保守プランの特典に関する詳細は、[こちら](#)を参照してください。

\* この日に移行を開始しますが、すべてのお客様の情報を処理するのに最長 3 週間かかる可能性があります。権利が有効になると、Autodesk Account を介して通知されます。移行されるのは、3 ヶ月間および 1 年間のサブスクリプションのみになります。2017 年 2 月 15 日以降、3 ヶ月間のマルチユーザーのサブスクリプションが満了するお客様は、最初の移行の後で、ニーズに最適な新しいサブスクリプション プランを選択する必要があります。2017 年 2 月 15 日以降に初めてサブスクリプションメンバーになった場合や、一度更新した場合は、[マイ アカウント]で毎月契約できるようになります。

#### 3.5 Flame のサブスクリプションの価格は変更されますか？

いいえ。Flame、Flame Assist、Flare のサブスクリプションの価格は変更されません。マルチユーザー アクセスの新しいサブスクリプションの価格は、以前のフローティング ライセンスのサブスクリプションの価格と同じです。ただし、シングルユーザーのアクセス権については価格を下げて提供する予定です。シングルユーザー アクセスのサブスクリプションは、macOS 用の Flame、Flame Assist、Flare でのみ利用可能です。

#### 3.6 引き続き認定販売パートナーから購入できますか？

はい。Flame Premium、Flame、Flame Assist、Lustre および Flare についてのマルチユーザーのアクセス権の契約および保守プランの更新は、認定販売パートナーからのみ可能です。macOS 用の Flame、Flame Assist、および Flare の 3 ヶ月間、1 年間、複数年のシングルユーザーのサブスクリプションもまた、認定販売パートナーを通じて契約することができます。

#### 3.7 Autodesk 公式ストアで Flame を購入できますか？

はい。2017 年 2 月 15 日より、Autodesk 公式ストアで、macOS 用の Flame のシングルユーザー アクセスの 1 ヶ月および 1 年間のサブスクリプションを契約することができます (アジア太平洋地域では 2017 年 3 月 20 日から取り扱いを開始します)。

### 4. ライセンス

#### 4.1 シングルユーザーのアクセス権とは？

シングルユーザー アクセスのサブスクリプションでは、オートデスクのライセンスを単一の「指名」ユーザーに割り当てる必要があります。ライセンスは、その指名ユーザーのみが使用できます。

シングルユーザーのアクセス権は個人に関連付けられているため、フリーランサーやソフトウェアを使用する方が 1 人だけの新興企業、小規模企業に最も適しています。また、macOS 用の Flame Family 製品でのみ利用可能であることから、カスタムのハードウェア構成を必要としないクリエイティブ ワークフローに最適です。

シングルユーザー アクセスのサブスクリプションメンバーは、30 日ごとにインターネットに接続し、ソフトウェアにサイン インする必要があります。これにより、お使いのサブスクリプションが有効であることが確認され、ソフトウェアを最新の状態に維持することができます。再接続が必要になる 7 日前に、製品内でリマインダーが表示されます。

## 4.2 マルチユーザーのアクセス権とは？

マルチユーザーのアクセス権では、複数のワークステーションやアーティスト間でライセンスを共有することができます。これは、複数の方々やマシンがネットワーク上でソフトウェア ライセンスを共有する必要があったり、アーティストが撮影現場などのオフィス以外の場所でライセンスを使用する場合がある、規模の大きい企業に理想的です。

ライセンスはネットワーク ライセンス サーバーによってネットワーク経由で割り当てられるため、マルチユーザー アクセスのサブスクリプションメンバーは、アクティベーションのためにインターネットに接続する必要がありません。

## 4.3 サブスクリプション プランの種類は？

サブスクリプション プランは非常に柔軟で、さまざまな期間から選択できます (1 カ月、3 カ月、1 年間、複数年)。これにより、お客様には必要なソフトウェアを必要な期間だけ使用していただくことができます。オートデスクから直接購入する場合と認定販売パートナーから購入する場合は、期間オプションが異なるため、サブスクリプションの [FAQ](#) で詳細を確認してください。

### シングルユーザーのサブスクリプションの期間オプション

	1 カ月	3 カ月	1 年間	複数年
Flame	○	○	○	○
Flare		○	○	○
Flame Assist		○	○	○

### マルチユーザーのサブスクリプションの期間オプション

	1 カ月	3 カ月	1 年間	複数年
Flame			○	○
Flare			○	○
Flame Assist			○	○
Lustre			○	○

## 4.4 シングルユーザー アクセスのサブスクリプションは Linux プラットフォームでも利用可能ですか？

いいえ。シングルユーザーのサブスクリプションは、macOS でのみ利用可能です。

## 4.5 マルチユーザー アクセスのサブスクリプションはどのプラットフォームで利用できますか？

マルチユーザー アクセスのサブスクリプションは、Linux と macOS の両方で利用できます。

## 4.6 Flame Family製品では引き続き Burn ノードにアクセスできますか？

はい。保守プランをご契約中のお客様およびマルチユーザー アクセスのサブスクリプションメンバーは、100 個の Burn ノードを使用できます。

## 4.7 なぜシングルユーザーのサブスクリプションでは Burn にアクセスできないのですか？

シングルユーザーのアクセス権は、1 台のマシンを使用する 1 人のユーザー向けのものです。ネットワーク構成をサポートすることは意図していません。ネットワーク構成の柔軟性が必要な場合には、マルチユーザーのアクセス権を購入してください。また、シングルユーザーのアクセス権は macOS でのみ利用可能ですが、Burn は Linux プラットフォームで実行する必要があります。

## 4.8 保守プランをマルチユーザーアクセスからシングルユーザー アクセスに切り替えられますか？

いいえ。保守プランをシングルユーザー アクセスに切り替えることはできません。しかし、保守プランの満了後に、シングルユーザー アクセスのサブスクリプションを契約することができます。その場合も、保守プランの契約満了時にインストールしていたソフトウェア バージョンの永久ライセンスの権利は保持されます。

## 4.9 マルチユーザーのアクセス権をシングルユーザーのアクセス権に切り替えることはできますか？ その逆は？

契約中のサブスクリプション プランの期間満了後に、シングルユーザー アクセスのサブスクリプションに切り替えられます。途中で切り替えることはできません。

## 5. インストールと設定

### 5.1 Flame のインストール方法に変更はありますか？

はい。Flame 2018 のインストール方法は、オートデスク ライセンス フレームワークに合わせて変更されています。Flame、Flame Assist、Lustre および Flare のインストール プロセスは、Maya や 3ds Max といったその他のオートデスク製品と同じになります。詳細については、Autodesk Knowledge Network の「[インストール、アクティベーション、ライセンス](#)」を参照してください。

### 5.2 セントラル インストールは引き続きサポートされますか？

はい。セントラル インストール フレームワークは、オートデスク ライセンス フレームワークに合わせて変更されています。詳細については、Autodesk Knowledge Network の「[ライセンスを管理する](#)」を参照してください。

### 5.3 Flame 2018 のライセンスはどのようにインストールすればよいですか？

シングルユーザー アクセスのライセンスでは、「Let's Get Started」起動画面で「Sign In」オプションを選択するだけです。

マルチユーザー アクセスのライセンスでは、オートデスクのライセンスの標準手順に従って、Flame 2018 とは別に手動でインストールする必要があります。詳細については、Autodesk Knowledge Network の「[ネットワークライセンスを準備する](#)」を参照してください。

### 5.4 Flame Premium はどのようにインストールすればよいですか？

Flame Premium の保守プランをご契約中の場合は、Autodesk Account から 4 つのスタンドアロン製品すべて (Flame、Flame Assist、Flare、Lustre) にアクセスできます。Flame Premium 独自のインストール パッケージはなくなりましたので注意してください。お客様は、Autodesk Account を使用して、Flame Premium に含まれるすべての製品に個別にアクセスできます。

Flame Premium は、マルチユーザー アクセスのライセンスでのみ利用可能です。マルチユーザー アクセスのライセンスでは、オートデスクのライセンスの標準手順に従って、Flame 2018 とは別に手動でインストールする必要があります。詳細については、Autodesk Knowledge Network の「[ネットワークライセンスを準備する](#)」を参照してください。

### 5.5 Autodesk Accountとは？

Autodesk Account は、ユーザーに割り当てられた単一のサインイン アカウントです。同じメール アドレスとパスワードを使用して、オートデスクの複数の Web サイトにアクセスすることができます。この簡易化されたサインイン プロセスによって、アカウント情報が記憶および管理しやすくなります。アカウントの作成および管理方法の詳細については、Autodesk Knowledge Network の「[Autodesk Account](#)」を参照してください。

### 5.6 Flame 2018 ではライセンス借用機能はサポートされますか？

はい。オートデスク ライセンス フレームワークは、マルチユーザー ライセンス オプションでライセンス借用機能をサポートしています。マルチユーザーのサブスクリプションで購入および構成された場合、すべての Flame Family 製品がライセンス借用機能をサポートします。詳細な情報については、Autodesk Knowledge Network の「[ライセンス借用](#)」を参照してください。

### 5.7 Flame 2018 の 30 日間の体験版は Flame 2018 の製品版と互換性がありますか？

はい。Flame の 30 日間の体験版は、Flame の製品版と完全に互換性がありますが、一部のコーデックと機能が制限される場合があります。

体験版のインストーラーは異なります。30 日間の体験版で作成したプロジェクトは、Flame の製品版で開いたり、編集することができます。ただし、ワークステーションで体験版を製品版に切り替えるには、ソフトウェアを再インストールする必要があります。



## 6. 互換性と相互運用性

### 6.1 オートデスク ライセンス フレームワークは互換性と相互運用性に影響しますか？

いいえ。Flame Family 製品の互換性と相互運用性は、ライセンスの変更に影響されません。どのバージョンにおいてもプロジェクトのコラレーションは Flame Family 製品間でサポートされます。以前と同様です。

### 6.2 バージョン2018 は旧バージョンと互換性がありますか？

はい。互換性への変更は予定されていません。Flame 2018 は、バージョン 2018 でライセンスが変更される前のプロジェクトを読み取ることができますが、その逆はできません。

### 6.3 Flame 2018 の製品版は Flame の体験版と互換性がありますか？

はい。体験版で作成したプロジェクトは、Flame 2018 の製品版で開いたり、編集することができます。

## 7. ソフトウェアのアクセス性

### 7.1 新しい Flame Family製品のソフトウェア ダウンロードはどのように提供されますか？

バージョン 2018 以降のすべてのソフトウェア バージョンは、Autodesk Account に掲載され、利用できるようになります。Autodesk Account からのダウンロードの詳細については、Autodesk Knowledge Network の「[製品のダウンロード](#)」または「[ダウンロード方法について](#)」を参照してください。

最新版のソフトウェアにアクセスするには、保守プランまたはサブスクリプションの契約が有効である必要があります。

### 7.2 アップデートの有無はどのようにして確認できますか？

アップデートを含むすべてのソフトウェア バージョンは、お使いの Autodesk Account に掲載されます。ログインし、アップデートが利用可能かどうかを確認する必要があります。

### 7.3 次にリリースされるバージョン 2018 のライセンスを入手する際も ME のサポートやライセンス担当に問い合わせる必要がありますか？

いいえ。ライセンスは Autodesk Account に割り当てられます。詳細な情報については、Autodesk Knowledge Network の「[製品のアクティベーション](#)」を参照してください。

### 7.4 どこからソフトウェアをダウンロードできますか？

Autodesk Account からソフトウェアにアクセスできます。Autodesk Account は、ソフトウェアをダウンロードできる唯一の場所となります。Autodesk Account からのダウンロードの詳細については、Autodesk Knowledge Network の「[製品のダウンロード](#)」または「[ダウンロード方法について](#)」を参照してください。

### 7.5 旧バージョンのソフトウェアを引き続き利用できますか？

保守プランまたはサブスクリプションの契約が有効である限り利用できます。対象となるのは 3 バージョン前までです。

### 7.6 どのようにして旧バージョンの使用をリクエストできますか？

バージョン 2018 リリース以前のバージョンを使用するには、[me.licensing@autodesk.com](mailto:me.licensing@autodesk.com) にリクエストを送信してください。

### 7.7 旧バージョンのライセンス モデルは何ですか？

バージョン 2015、2016、直前の 2017 を含む Flame Family 製品の旧バージョンでは、Linux と Mac プラットフォームの両方で flexlm ライセンス管理が使用されていました。

## 8. ソフトウェア サポート

### 8.1 ME のサポート担当に問い合わせれば、これまでと同様にサポートを受けられますか？

はい。ME のサポート担当につながるホットラインの番号は維持される予定なので、お客様は直接サポートに問い合わせることができます。Autodesk Knowledge Network の「[各地域の問い合わせ先および詳細](#)」に関するページを参照してください。

### 8.2 新システムでは別の方法でサポート リクエストを送信できますか？

はい。Autodesk Account にログインし、サポート リクエストのセクションでケースを作成できます。詳細な情報については、Autodesk Knowledge Network の「[Subscription の製品およびサービスのテクニカル サポートを管理する](#)」を参照してください。

### 8.3 Edge Subscription Portal には引き続きアクセスできますか？

はい。移行の時点で保守プランまたはサブスクリプション プランの契約が有効なお客様は、引き続き Edge Portal にアクセスして、旧バージョンのライセンスを管理できます。ただし、すべての技術サポート リクエストは Autodesk Account から作成する必要があります。詳細な情報については、Autodesk Knowledge Network の「[Subscription の製品およびサービスのテクニカル サポートを管理する](#)」を参照してください。

### 8.4 これらの変更はオートデスクのハードウェア サポートの契約に影響しますか？

いいえ。ハードウェア サポートのすべての有効な契約は維持されます。

### 8.5 オートデスクのハードウェア サポート契約に基づいて交換用パーツをリクエストするにはどうすればよいですか？

すべての技術サポート リクエスト(システムのための交換用パーツを含む)は、Autodesk Account から作成することになりました。作成されると、クリエイティブ フィニッシング サポート チームがそのアカウントでハードウェア サポート契約が有効かどうかをチェックし、それに応じてパーツ交換を処理します。

## 9. 保守プラン

### 9.1 保守プランを契約している場合はどうなりますか？

保守プランをご契約中のお客様は、更新している限りその特典を利用し続けることができます。永久ライセンスだけでなく、保守プランの特典も利用し続けるには、契約期間が満了する前に保守プランを更新することが重要です。詳細な情報については、Autodesk Knowledge Network の「[オートデスク保守プラン](#)」を参照してください。

### 9.2 保守プランが満了するとどうなりますか？

保守プランが満了しても、満了時に持っていたソフトウェア バージョンの永久ライセンスは引き続き保有し、無期限に使用することができます。しかし、製品サポート、柔軟なライセンス運用、新しい製品機能にアクセスする必要がある場合は、サブスクリプション契約を行い、新規のサブスクリプションメンバーにならなければなりません。これは、保守プランの契約が無効になり、ソフトウェアの新バージョンを無期限に使用する権利が失われることを意味します。サブスクリプションは別個の「新しい」ライセンスとみなされるため、既存の永久ライセンスには影響しません。詳細な情報については、Autodesk Knowledge Network の「[オートデスク保守プラン](#)」を参照してください。

### 9.3 オートデスクは今後どれくらいの期間、保守プランを提供し続ける予定ですか？

現時点では、保守プランの提供を終了する予定はありません。ただし、通常の免責が適用され、将来的に予定を変更することもあります。詳細な情報については、Autodesk Knowledge Network の「[オートデスク保守プラン](#)」を参照してください。

### 9.4 複数年の保守プランは引き続き利用できますか？

はい。複数年の保守プランは今後も提供されるので、永久ライセンスを購入したお客様は引き続き最新のソフトウェアを使用することができます。なお、保守プランの各期間の価格に変更はありません。詳細な情報については、Autodesk Knowledge Network の「[オートデスク保守プラン](#)」を参照してください。

### 9.5 現在の保守プランに新しい永久ライセンスを追加できますか？

いいえ。オートデスクは 2017 年 1 月 31 日をもって Flame Family 製品の永久ライセンスの販売を終了しました。今後は以前に購入した永久ライセンスの保守プランを更新するのみとなります。新しい永久ライセンスを既存の保守プランに追加することはできません。ライセンスを追加する必要がある場合は、必要な数のライセンスのサブスクリプションを必要な期間だけ契約することができます。

### 9.6 なぜ永久ライセンスの販売を終了したのですか？

永久ライセンスとサブスクリプションの価格が大幅に異なることから、永久ライセンスの需要はほとんどなくなりました。

### 9.7 保守プランを更新しない場合でも、永久ライセンスを引き続き使用できますか？

はい。永久ライセンスをお持ちのソフトウェアは無期限に使用することができます。

## 10. 学生と教育機関

### 10.1 学生や教育機関にとって、これらの変更は何を意味しますか？

オートデスクの教育への取り組みの一環として、対象となる教育機関、教員、学生は無償\* で Flame を使用できるようになりました。この取り組みについての詳細は、<http://www.autodesk.co.jp/education/free-software/all> を参照してください。

\* オートデスクの無償ソフトウェアやクラウド サービスの使用にあたっては、ソフトウェアまたはクラウド サービスに添付されるソフトウェア使用許諾契約またはサービス利用規約の使用条件を承諾および順守いただく必要があります。教育機関限定ライセンスの対象となるソフトウェアおよびクラウド サービスは、教育目的でのみ使用することができます。

Flame の教育機関限定版は Flame の製品版と完全に互換性がありますが、一部のコーデックと機能が制限される場合があります。教育機関限定版で作成したプロジェクトは、Flame の製品版で開いたり、編集することができます。ただし、ワークステーションで教育機関限定版を製品版に切り替えるには、ソフトウェアを再インストールする必要があります。