

お問合せ内容	回答
【クラウド移行での利用可否＆ライセンス】 AWSなどのクラウド環境で利用できますか？ 利用できる場合、ライセンスの考え方はどのようになりますか？	AWSなどのクラウド環境での利用もサポートしております。 ただしクラウド環境側に起因する問題には対応できません。 SORTKITはプロセッサー・ライセンス(CPUライセンス)製品です。 クラウド環境に割り当されたCPUコア数分のライセンスが必要となります。 基本的なライセンスの考え方については、下記ページをご確認ください。 Windows版： https://jpn.nec.com/sortkit/product_win_sortent.html#anc-license Linux版： https://jpn.nec.com/sortkit/product_linux_v2.html#anc-license
【ウィルスチェックの影響/除外フォルダ】 ウィルスチェックソフトを使用する場合に、SORTKITへの影響や、除外すべき対象はありますか？	基本的に対象外とするディレクトリ及びファイルはありません。 ただし、性能低下や不具合発生など問題の解決にチューニングが必要な場合には、下記のディレクトリ及びファイルを特定して除外して下さい。 ・オプションで指定の作業ディレクトリ及びファイル ・環境変数TMPDIRに指定されたディレクトリ ・カレントディレクトリ ・入出力ファイルが置かれるフォルダ及び入出力ファイル コマンドを使用する場合は、下記のプロセスを除外対象として下さい。 Windows版： C:\Program Files\SORTENT\bin\nsort64.exe C:\Program Files\SORTENT\bin\nmerge64.exe (インストール先を変更していない場合) Linux版： /opt/nec/sortkit/usr/bin_x64/nsort /opt/nec/sortkit/usr/bin_x64/nmerge
【受注停止品の利用相談】 受注停止となっている製品を使用したいのですが、購入方法を教えてください。	最新バージョンの製品を購入し、PPサポートサービスを契約の上、バージョンダウン申請を行って下さい。 バージョンダウン申請の手順は以下となります。 PPサポートサービスのバージョンアップメニューにて、バージョンダウン先の型番を選択してください。 選択肢に希望するバージョンの型番がない場合は、型番を直接指定してください。
【EOL確認】 製品のEOLを教えてください。	受注停止情報及びサポートサービス停止期限のページをご確認ください。 受注停止情報： https://jpn.nec.com/sortkit/teishi.html サポートサービス停止期限： https://jpn.nec.com/sortkit/timelimit.html
【パッチ提供の有無確認】 パッチの有無を教えてください。	SORTKIT - パッチ/修正モジュール https://jpn.nec.com/sortkit/update.html をご確認ください。
【バージョンアップ手順と設定】 1. 更新バージョンのパッケージの入手方法について教えてください。 2. アップデート手順について教えてください。	1. PP・サポートサービスのバージョンアップメニューから申請を行って下さい。 2. 旧バージョンをアンインストール後、新バージョンのインストールを行って下さい。 アンインストール、インストールについてはセットアップカードをご確認ください。 SGファイルを使用している場合は、アンインストール前に退避し、インストール後に再配置してください。 SGファイルの詳細については、マニュアルを参照してください。 Windows版： 「SORTKIT/Enterprise Vx.x 説明書」の「第4章 SGファイル」 Linux版： 「SORTKIT 利用の手引」の「第7章 SGファイル」
【ライセンス/ライセンスの考え方確認】 追加CPUライセンスは何本購入すればよいでしょうか？	基本製品に4コア分のライセンスが含まれております。 ご利用の環境のコア数が4コアを超える場合は、2コア毎に追加CPUライセンスが1本必要となります。 下記HPI、「ライセンスの基本的な考え方」を掲載しております。 Windows版(SORTKIT/Enterprise Ver6.2以降)： SORTKIT - 製品体系(Windows版 SORTKIT/Enterprise Ver6.2以降) https://jpn.nec.com/sortkit/product_win_sortent.html Linux版(Ver2.0以降)： SORTKIT - 製品体系(Linux版 Ver2.0以降) https://jpn.nec.com/sortkit/product_linux_v2.html
【移行手順】 HP-Ux版からLinux版への移行手順を教えてください。 HP-Ux版からWindows版への移行手順を教えてください。	旧バージョンをアンインストール後、新バージョンのインストールを行って下さい。 アンインストール、インストールについてはセットアップカードをご確認ください。 SGファイルを使用している場合は、アンインストール前に退避し、インストール後に再配置してください。 SGファイルの詳細については、 Linux版： 「SORTKIT 利用の手引」の「第7章 SGファイル」 Windows版： 「SORTKIT/Enterprise Vx.x 説明書」の「第4章 SGファイル」 を参照してください。
【ワークファイル領域エラー】 ワークファイルに関するエラーが出ていますが、ソート後のファイルは出力されています。 出力されたファイルは問題ないでしょうか？	エラーが発生している為、ソート結果(出力されるファイル)は保証できません。 エラーメッセージのとおり、ワークファイルの領域が足りているかご確認をお願いします。 ワークファイル割り当てについては、マニュアルの「1.2.9 作業ファイルの扱い」をご確認下さい。

お問合せ内容	回答
【移行時の平衡稼働確認】 【移行時注意事項】 並行稼働用の特別ライセンスや、期間ライセンスはありますか？	並行稼働用の特別ライセンスや、期間ライセンスは用意がございません。 少しでも並行稼働する期間がある場合は、新環境用に新たにライセンスを購入する必要があります。
【追加CPUライセンスの追加手順/動作など】 HW増強によりコア数が増加しました。追加CPUライセンスの追加手順を教えてください。	追加CPUライセンスにはライセンスキーはないため、適用の操作は不要です。 実コア数に対応したライセンス数を保持していないても、実コア数での動作となり、SORTKITが実行できなくなるということはありませんが、ライセンス違反となりますのでご注意ください。 環境のコア数に応じたライセンスをご購入しご利用頂きますようお願いします。
【保守契約なしでの利用可否確認】 【EOL/サポート再開(遡っての契約必要)】 保守契約なしで利用可能でしょうか？	SORTKITにつきましては、保守契約がない状態でもご利用は可能です。 ただし、保守契約がない状態でのご利用中に保守が必要となった場合には、保守契約解約日まで遡っての保守費用が必要となりますのでご注意ください。
【RHEL以外での動作保証】 Oracle Linuxなどの動作は保証されますか？	RHEL環境にて再現可能なお問合せのみの対応となります。
【バージョンアップの手続き】 現在使用している製品の最新バージョンにバージョンアップしたい。	現在ご利用中の製品が、PP・サポートサービスを継続していることが前提となります。 新バージョンの製品へのバージョンアップの手続きは次の通りです。 ・NECサポートポータルにログイン後、バージョンアップメニューで型番指定欄に 新バージョンの型番を指定してください。 以下、注意事項となります。 ・サポートボリシ-は、バージョンアップ後のバージョンのものが適用されます。 ・バージョンアップ前のバージョンと、バージョンアップ後のバージョンを同時に使用することはできません。 ・PP・サポートサービスのご契約は、バージョンアップ前のバージョンで継続されているため、 バージョンアップ後にNECサポートポータルからお問い合わせの際は、 問合せ文书中に下記を明記してください。 ・バージョンアップをご使用中であること。 ・実際のご使用バージョン。
【バージョンダウンの手続き】 受注停止済みの製品を使用したい。	最新のバージョンをご購入頂き、利用したいバージョンへのバージョンダウンを行って下さい。 旧バージョンの製品へのバージョンダウンの手続きは次の通りです。 ・PP・サポートサービスの窓口開設を行い、本登録を完了してください。 ・NECサポートポータルにログイン後、バージョンアップメニューで型番指定欄に 旧バージョンの型番を指定してください。 以下、注意事項となります。 ・サポートボリシ-は、バージョンダウン後のバージョンのものが適用されます。 ・バージョンダウン前のバージョンと、バージョンダウン後のバージョンを同時に使用することはできません。 ・PP・サポートサービスのご契約は、バージョンダウン前のバージョンで継続されているため、 バージョンダウン後にNECサポートポータルからお問い合わせの際は、問合せ文书中に下記を 明記してください。 ・バージョンダウンをご使用中であること。 ・実際のご使用バージョン。
【第三者HW保守でのPPサポート可否】 現在NECフィールディングにてHW保守の契約をしていますが、第三者保守に切り替えた場合はPPのサポートは提供されるでしょうか？	HWが第三者保守(NECでの保守ではない)場合、原則PPのサポートは行いません。 どうしてもというお客様には、保守契約前提で、ナレッジベースの対応となります。 ・マニュアル記載内容で回答可能な問合せには対応する ・製品不具合が検出された場合の修正モジュール提供は実施しない (パラメータ変更等による回避策があれば提示)
【中国でのSORTKIT利用について】 経済安全保障対策(製品レベルで中国製品が無いこと)の確認が必要であるため、提案いただいたHW/PPの製造元チェックをお願いいたします。 SORTKITは中国製品ではないという認識でよいでしょうか？ また中国で製造やサポート窓口が中国にありインターネットで直接サポートを中国から提供しているなどはありますでしょうか？	SORTKITは国産製品です。 サポート窓口は国内、サポートの提供も国内からとなります。
【保守契約の開始日について】 サポートサービス費用は、いつから必要となるでしょうか？ 「標準保守」「時間延長保守」の二種類のサポートサービスがあるが、 これら費用は、ライセンス購入日から発生するのか、 購入後1年後等から発生するのか（購入初年は無料などとはないのか）	ライセンス購入日からとなります。 購入初年無料などのサービスは行っておりません。