2012 年 9 月 18 日現在

Autodesk サポートサービスご利用の前に

サポートへのアクセス

サブスクリプション契約のお客様はその契約タイプにより次の方法でサポートにアクセスすることができます。それぞれの詳細はサブスクリプションセンターに掲載されています。

サポートへのアクセス	Basic（ベーシック契約）	Advanced（アドバンス契約）
電話サポート		○
Web サポート	○	○
ディスカッションフォーラム	○	○

Web サポートおよび電話サポートの対応範囲とレスポンスタイムについては「サービスレベル」をご確認下さい。

サービスレベル

Web サポートのレスポンスタイムは契約タイプと問題の内容（深刻度、重要度）により以下の通りとなっております。なお、Advanced （アドバンス契約）のお客様は深刻度、重要度が高い場合、電話サポートをご利用頂くことが可能となっております。（ご注意：電話サポートは契約者で設定された指名コーラーのお客様のみが権利を持ちます。詳細はサブスクリプションセンターをご覧下さい）

深刻度、重要度	定義	Basic ベーシック契約	Advanced アドバンス契約
Level 1 （重大）	ソフトウェアの完全な稼働不能やインストール不能、１つ以上のサブスクリプションの特典へのアクセス不能、回復不能な主要な設計データの喪失、必要不可欠な設計プロジェクトの完全な中断など、回避策の無い場合。	8 営業時間	2 営業時間
Level 2 （緊急）	ソフトウェアのインストール不能、１つ以上のサブスクリプションの特典へのアクセス不能、長期的な生産性の低下を招く主要な機能の深刻な障害など、回避策がある場合。	16 営業時間	4 営業時間
Level 3 （標準）	回避策があり、実質的に生産性を低下させることがない、限定的もしくは軽微な悪影響、インストール不能や１つ以上のサブスクリプションの特典へのアクセス不能、一般的な使用上の質問、ドキュメントの意味の解説など。	32 営業時間	8 営業時間

お問合せの前にご確認頂くこと。

- オートデスクのサポート情報「すぐに役立つ Autodesk - Technical Q&A」や「ディスカッションフォーラム」をご確認ください。多くの解決策が公開されております。キーワードや文章から該当する解決策を検索することができます。 http://www.autodesk.co.jp/support

- お問合せの際には可能な限り多くの情報を頂けますようお願いします。ご協力お願い申し上げます。
  - 対象製品のバージョン、サービスパックの適応状態
  - 使用中の OS、32 ビットか 64 ビットか、サービスパックの適応状態
  - 使用中の PC やワークステーションの型式や仕様など
  - 使用中のグラフィックカードのメーカや仕様、ドライバーソフトウェアのバージョン
  - 使用中のアンチウィルスソフトウェア（インストール不能やネットワークへのアクセス不能などの場合）
  - 問題の発生の頻度

Autodesk®

- 問題の発生の依存性（固有のデータに依存したり、固有のハードウェア環境に依存したり の場合）
- エラーメッセージなど詳細、問題発生時の画面のキャプチャなど参考になるイメージ
- 問題発生のサンプルデータ（デザインデータやログファイルなど）

サポートの対象と事例は次の通りです。

サポートの対象	事例
製品の操作上の問題	● 操作中にエラーメッセージが表示され、意図した作業が行えない ● ファイルが破損し、開けなくなってしまった ● 操作の結果がヘルプなどのドキュメントの通りに行われない ● ファイルのインポート・エクスポートが正しく行われない
製品のインストールと起動	● インストールが正しく行えない（インストール中又はインストール終了時にエラーが表示されてしまう） ● 起動が正しく行えない ● 製品の起動時にエラーメッセージが表示されてしまう ● ユーザ インターフェースが表示される前に製品が強制終了してしまう ● ユーザ インターフェースが表示されない
製品のライセンス問題やアクティベーション	● ネットワークライセンスのセットアップに伴い OS やハードウェアに対して必要な基本設定情報の提供

ご注意

（１） 以下の場合、サポート対応に制限がある場合がございます。予めご了承ください。
- お客様が十分なトレーニングを受けていない場合。
- お客様が作成したデータ固有の問題（他のデータで問題が再現されないような場合）
- サードパーティ製プラグイン・フリーウェアのプラグイン・スクリプトがインストールされた環境による問題（原因を切り分けるため製品の標準インストール状態に戻していただく事がございます）
- オートデスク以外の製品とのデータのインポートやエクスポートの問題
- バンドルされた製品や一部の機能の対応は、サービスレベルが異なる場合があります。

（２） アクティベーションサイトへのログインとライセンス発行については弊社ユーザ登録センターにて承ります。(ユーザ登録センターへのお問い合わせは、Autodesk ホームページのトップメニューから「お問合せ」→「オートデスク ユーザ登録センター 」をご参照ください。)

（３） 問い合わせが可能な製品のバージョンは最新バージョンとそれに伴う過去３バージョンになります。

（４） お問合せと回答の履歴管理と閲覧について、質問履歴は同一契約内のメンバーであれば閲覧できる仕組みなので、社内のトラブルシューティングとしても活用できます。

（５）API（アプリケーション・プログラミング・インターフェイス）のサポートは Advanced （アドバンス契約）の Web サポートのみの受付可能となっております。回答までお時間を頂く場合があります。

（７）教育機関向け製品はオートデスクの直接サポートの対象外となります。購入元の販売代理店にご確認ください。

（８）営業時間は以下の通りとなっております。
- ・営業時間は平日（Autodesk 休日を除く） 9:00-17:00
- ・深刻度、重要度が Level-1（重大）の場合、24 時間 x5 日間サポートの利用が可能です。（営業時間外は英語サポートとなります）

関連のサービス

以下のサービスはサポートには含まれません。購入元の販売代理店が提供するサポートプログラム、トレーニングサービスおよびコンサルティングサービスをご利用下さい。製品購入元の販売代理店にご確認下さい。パートナーは www. autodesk.co.jp から検索できます。

Autodesk®

サポート対象外のサービス	概要	ご相談先
トレーニングや操作方法のサポート	製品トレーニング、および、操作や設定に関する使用方法に関するお説明や問い合わせ。初期導入時の説明など。	オートデスク販売代理店またはオートデスクトレーニングセンター
アプリケーションのサポート	関連のサードパーティー製品、ユーティリティやツール、オフィスソフトウェアなど、アプリケーションに関するお問い合わせやサポート	オートデスク販売代理店
システム 導入、インプリメンテーション、IT 環境サポート	ハードウェア、オペレーティングシステム、周辺装置、お客様の IT 環境構築に対するサポート、および、データマネージメント製品、ネットワークライセンスサーバー、ネットワークレンダリングなど、お客様の IT 環境とインテグレーションが必要なシステム導入は、お客様自身が行うか、オートデスクのパートナーが提供するシステム導入支援など、有償サービスをご利用下さい。	オートデスク販売代理店
オンサイトサポート	現場に訪問して行うサポート対応、インストールやセットアップなど、お客様の要望に応じて対応する。 （サービス内容や対応範囲はパートナーにお問い合わせ下さい）	オートデスク販売代理店
コンサルティングサービス	お客様のデザインや設計など業務支援やコンサルティング（サービス内容や対応範囲はパートナーにお問い合わせ下さい）	オートデスク販売代理店

制限事項等

サポートの際にご留意頂きたい事項は以下の通りです。

- 問題の解決のため、弊社からお願いする内容（データや情報の提供など）にご協力いただけない場合、お問い合せに対する回答や解決策をご提示、ご提案できない場合がございます。また、ご提案できる内容は、お客様のご意向にそぐわない場合もございます。
- 製品の改善について、お客様のすべてのご意見、ご要望が反映されるものではありません。また、製品の仕様上の制約によって、反映が不可能な場合もございます。
- 製品不具合のご報告を頂いた場合、その修正の確認や予定に関してご質問をお受けすることはできません。
- 弊社では、CAD ファイルやデータベースなどのマイグレーションに関して、お客様から提示された情報や実データを元に、マイグレーションに関する問題点の確認、対処方法などの情報提供を行います。お客様の実データのマイグレーション作業や、確認作業をお受けすることはできません。
- 弊社からご提供した情報が、全てのパフォーマンスに対して改善を保障するものではありません。またオンサイトでの確認事項などが必要な場合は、お客様自身でご確認いただくか、弊社または購入元の販売代理店が提供するコンサルティングサービスをご利用ください。
- お客様のハードウェアや周辺機器、Windows などオペレーティングシステムを直接操作、調整するようなサポートは含みません。環境についてはお客様の責任で設定等を行ってください。
- お客様と同じ環境（ハードウェアや周辺機器、弊社製品以外のアプリケーション）の再現はできません。

Autodesk®

- API のサポートは Advanced（アドバンス契約）のみサポート対象となっております。スクリプティングやカスタマイズに関して、関数の説明やトレーニング、プログラミング手法の説明や推奨、コードデバッキングなどはサポートに含みません。プログラミングやカスタマイズはお客様の責任で行ってください。
- 異なるバージョン製品の組み合わせにより、（サポート対象外の旧バージョンや旧製品との組み合わせの場合、サポート製品に含まれないソフトウェアやモジュールを他の製品からインストールさせ適応させた場合など）サポート対象外とさせていただく場合があります。対応できる組み合わせはそれぞれの製品に含まれるヘルプなどをご確認してください。

Autodesk、AutoCAD、AutoCAD LT、DWF, 3ds Max、Algor、Alias、Inventor、Inventor LT, Autodesk MapGuide、Civil 3D、Maya, Moldflow、MotionBuilder、Mudbox、Navisworks、Revit、Showcase、SketchBook、Softimage, Backburner, mental ray は、米国および／またはその他の国々における、Autodesk, Inc.、その子会社、関連会社の登録商標または商標です。その他のすべてのブランド名、製品名、または商標は、それぞれの所有者に帰属します。オートデスクは、通知を行うことなくいつでも該当製品の提供および機能を変更する権利を留保し、本書中の誤植または図表の誤りについて責任を負いません。
© 2011 Autodesk, Inc. All rights reserved.

Autodesk®