

Autodesk® Advanced Support オートデスク アドバンス サポート

よくあるご質問

Autodesk® Advanced Support は、お客様のプロジェクトのダウンタイムの最小化を支援します。

1 Autodesk Advanced Support について

1.1 Autodesk Advanced Support とは何ですか？

Autodesk Advanced Support は、お客様のプロジェクトでオートデスク ソリューションの利用に際して、迅速な実装、生産性の最大化、ダウンタイムの最小化、ソフトウェアの総所有コスト (Total Cost of Ownership) の削減を支援するプレミアム サービスです。このサポートは Autodesk® Subscription契約の追加オプションとして利用可能であり、電話によるトラブルサポート (無制限、高い優先度、平日 24 時間対応*1)、およびオンラインサポート (ナレッジ ベース、Webサポート フォーラム コミュニティなど) との関連も特徴としています。

1.2 Autodesk Advanced Support のメリットは何ですか？

Autodesk Advanced Support をご契約のお客様は、オートデスク製品に対して、オートデスクのサポート スペシャリストが提供する電話によるトラブルサポート (無制限、平日 24 時間対応、高優先度) を利用できます。さらに、メリットは以下の通りです。

- リモート デスクトップ サポートを利用し、トラブルシューティングと問題解決を促進できます。
(ネットワークの状況やセキュリティ等の設定により、利用できない場合があります。)
- サポート フォーラム コミュニティにオンラインでアクセスできます。
- ご契約者限定のサービス Web キャストにアクセスできます。この Web キャストは、お客様の社内サポート スタッフの方がオートデスク製品の基本レベルのサポートを提供するために、必要なスキルを身につけることができるように構成されています。
- Web サポート リクエストとそれに対するオートデスクからの回答は履歴として残されているため、個々のユーザの質問に対する回答をお客様のチーム全員で共有し役立てることができます。
- API (アプリケーション プログラミング インタフェース) のサポートを利用できます。

* 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。対応はWebサポートのみとなります。
電話でのサポートはありません。製品によりAPIサポートの言語は英語となる場合があります。

1.3 Autodesk Gold Support は利用できますか？

*1 時間外サポート (平日 24 時間) は、3 つの地域の時間帯 (南北アメリカは米国東部、欧州・中東・アフリカはヨーロッパ中央、アジア太平洋地域はシンガポール) を基準に定められており、月曜から金曜日の平日は 24 時間対応します (当該地域のオートデスク休業日を除く)。時間外サポート のサポート受付時間は、電話サポート の場合です。Webからの サポート リクエストは常時送信できます。

Autodesk Gold Support は、Autodesk Advanced Support として刷新されました。今後は Autodesk Advanced Support をご利用ください。

1.4 Autodesk Advanced Support と Autodesk® Enterprise Priority Support の違いは何ですか？

Autodesk Advanced Support は、一定規模のプロジェクトでオートデスク製品をご利用いただいている企業のお客様向けのプレミアムレベルのサポート サービスです。オートデスクのサポート スペシャリストが提供する、電話によるトラブルサポート対応や、その他、多くのメリットを提供します。

Autodesk Enterprise Priority Support は、オートデスク製品を使用するプロジェクトをグローバル展開しているエンタープライズ顧客に対する、プレミアムレベルのサポート サービスです。オートデスクのプロダクトサポートを最優先で利用できます。

1.5 Autodesk Advanced Support のお客様は、どのようなプロアクティブ サービスを利用できますか？

Web キャストやオートデスク ナレッジ ベースを利用できます。

1.6 Autodesk Advanced Support では、どの言語でサポート提供されていますか？

日本語の他、ドイツ語、フランス語、中国語、韓国語はそれぞれの地域の営業時間でサポートを提供しています。

尚、英語での対応は、各国の営業時間帯に縛られないサポートを提供しています。

1.7 Autodesk Advanced Support では、どのようなオンライン サポートが利用できますか？

お客様はオンライン ナレッジ ベースとサポート フォーラムを利用できます。このフォーラムでは、お客様からの質問にオートデスクのスタッフとコミュニティのエキスパートが回答します。

Advanced Support をご契約のお客様がフォーラムで行った質問にコミュニティからレスポンスがない場合、オートデスクプロダクトサポート チームから対応いたします。

オンラインナレッジベース <http://www.autodesk.co.jp/faq/faq/index.asp>

サポート フォーラム <http://www.autodesk.com/forum-jp>

1.8 Autodesk Advanced Support の利用方法を教えてください。

サポートを受ける方法は、以下の通りです。

- 専用電話番号に電話をする
- サブスクリプションセンター (<http://www.autodesk.co.jp/subscription>) からWebサポートリクエストの送付。

1.9 既存の Autodesk Gold Support のお客様が Autodesk Advanced Support に移行する方法を教えてください。

この移行は、オートデスク側で自動的に行われます。Gold Support をご契約のお客様は、特に何もする必要はありません。

1.10 Autodesk Advanced Support と、オートデスク認定販売パートナーが提供するサポート サービスは、どのように異なりますか？

電話によるサポート対応、操作方法などのトレーニング支援、オンサイトの導入支援、運用の支援、データマネージメントシステムなどの環境構築、コンサルティングなど、認定販売パートナーにより様々なサービスが提供されています。Autodesk Advanced Support は、認定販売パートナーによるサポート サービス

スを補完するサービスとして位置づけられています。その取り扱いについては認定販売パートナーにご確認ください。

以下のサービスについてはオートデスクのサポートには含みません。販売代理店が提供する有償サービスをご利用ください。

➤ トレーニングや操作方法のサポート

製品トレーニング、及び、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。

➤ 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。

➤ 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ください。

➤ 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)

➤ 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

2. オートデスク サポートの購入

2.1 Autodesk Advanced Support は、すべてのオートデスク製品で利用できますか？

はい。Subscription の対象となるすべてのオートデスク製品で利用できます。

2.2 Autodesk Advanced Supportの購入に必要なものはありますか？

Autodesk Advanced Support は Autodesk Subscription を契約していることが前提となります。

2.3 Autodesk Subscription の契約中に、サポートをアップグレードすることはできますか？ (例えば、Basic Support から Advanced Supportにアップグレードなど)

Subscription をご契約のお客様は、いつでもサポートをアップグレードできます。

2.4 Subscription をご契約のお客様は、ソフトウェア ライセンスの購入後、いつでも Autodesk Advanced Support を購入できますか？

はい。ただし、Advanced Support の満了日は Subscription 契約の満了日と同じになることに注意してください。

2.5 Autodesk Advanced Supportを契約したら、いつから利用できますか？

Subscription 契約の開始日から、もしくは、契約途中でアップグレードした場合は、そのアップグレードの注文確認メールが届いてから、ご利用いただけます。

2.6 Subscription 付きの製品を所有していないお客様が、Autodesk Advanced Support を購入することはできますか？

いいえ。お客様はまず、Autodesk Subscriptionの契約が必要です。その後、Autodesk Advanced Support の購入が可能となります。

2.7 Autodesk Advanced Support の料金について教えてください。

料金は、お客様の所有する製品によって設定されています。価格の詳細については、オートデスク認定販売パートナーまたは担当営業までお問い合わせください。

2.8 Autodesk Advanced Support はオートデスク オンライン ストアで購入できますか？

一部の例外を除き、オンライン ストアでは購入できません。

2.9 詳細な情報は、どこで入手できますか？

詳細については www.autodesk.co.jp/support をご覧いただくか、オートデスク認定販売パートナーまたは営業担当までお問い合わせください。

Autodesk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およびサービスの提供、機能および価格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。
© 2012 Autodesk, Inc. All rights reserved.

Autodesk®

FAQ 補足: サブスクリプションアドバンスのご発注、並びに電話サポートご利用時の注意事項

2012 年 9 月 14 日現在

1. 既存の Autodesk Subscription(以下サブスクリプション)を、Autodesk Subscription with Advanced Support(以下サブスクリプションアドバンス)に契約途中から変更できますか？

はい、変更可能です。以下に契約期間中に変更する場合と、契約更新時に変更する場合があります。

例1: 契約期間中にアドバンスに変更したい場合

2013 年 3 月 31 日に契約満了する AutoCAD のサブスクリプション契約を、10 月からサブスクリプションアドバンスにしたい

⇒ 10 月～3 月の 6 か月分月割りの AutoCAD のサブスクリプションアップリフトをご発注ください。

使用する商品番号

- AutoCAD サブスクリプション アップリフトの ACE 0100-ACE130-S007 もしくは
- AutoCAD サブスクリプション アップリフトの NON-ACE 00100-000000-G860

例2: 契約更新時にアドバンスに変更したい場合

2013 年 10 月 31 日に契約満了する AutoCAD のサブスクリプション契約を、更新時に 11 月からサブスクリプションアドバンスにしたい

⇒ サブスクリプションとして更新し、それにアップリフトを追加するオーダーとなります

使用する商品番号

- AutoCAD サブスクリプション更新 00100-000000-9880
- AutoCAD サブスクリプション アップリフトの ACE 0100-ACE130-S007 もしくは
- AutoCAD サブスクリプション アップリフトの NON-ACE 00100-000000-G860

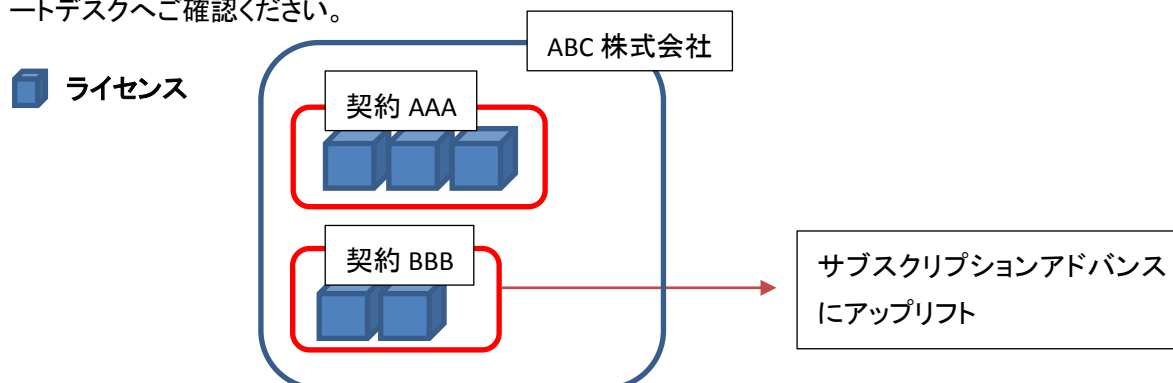
2. 既存のサブスクリプション契約にライセンスを追加する際、サブスクリプションアドバンスとして追加可能ですか？

アドバンスサポートのついていないサブスクリプション契約にはサブスクリプションアドバンスのライセンスを追加することはできません。すべてのライセンスをアドバンスサポートにするか、アドバンスサポートなしのサブスクリプションとしてライセンス追加してください。1 契約内に、アドバンスサポート付とアドバンスサポートなしのライセンスを混在させることはできません。

3. 既存のアドバンスサポートなしのサブスクリプションのライセンスの一部を、サブスクリプションアドバンスに変更することはできますか？

一部のみを変更することはできません。同一契約内のライセンスはすべて、同じタイプのサブスクリプションである必要がございます。つまり、アドバンスサポート付とアドバンスサポートなしのライセンスを混在させることはできません。以下のようなケースは実現可能です。

例: ライセンスが複数の契約に分かれている場合、例えば、3ライセンスが AAA の契約に、2ライセンスが BBB の契約になっている場合は、それぞれに別々な契約(AAA を Basic、BBB を Advanced)にする事ができます。BBB はアドバンスサポートアップリフトをご発注いただくことで、アドバンスサポートに変更することができます。契約管理については、契約者専用の WEB サイト、Subscription センター経由で、ユーザー様から直接オートデスクへご確認ください。



4. 電話サポートを初めて利用する際、どのような手順が必要ですか？

ユーザ様は、サブスクリプションアドバンス、ならびにサブスクリプションアドバンスアップリフトをご購入後、注文確認メールならびに契約管理者あてに契約・サービスのスタートを知らせるメールが届きます。

契約・サービスのスタートを知らせるメールには、契約者専用の WEB サイト、サブスクリプションセンターへのリンクが記載されています。そのリンクをクリックして、サブスクリプションセンターにサインインします。

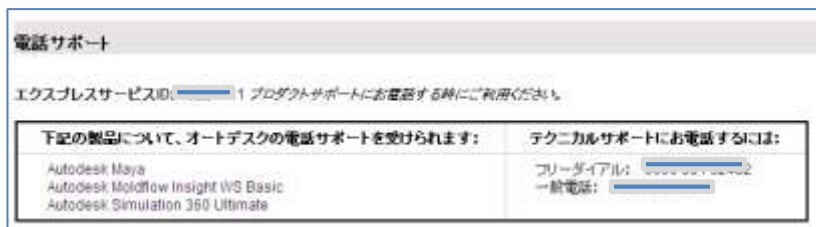
サインインがうまくいかないときは以下のリンクから問い合わせてください。

<http://signinhelp.autodesk.com/adsk/servlet/index?siteID=11034745&id=16075127>

サインイン後のページの一番下に、「電話サポート」のリンクがあります。



「電話サポート」をクリックすると、以下のように電話番号など、電話サポートを受ける際に必要な情報が表示されます。



エクスプレスサービス ID はお問合わせ時に必要な情報となりますので、電話サポートをご利用の際は、必ずお手元に番号を控えておいてください。