

Autodesk® Basic Support オートデスク ベーシック サポート

よくあるご質問

Autodesk® Basic Support は Autodesk® Subscription (サブスクリプション) に付属し基本的な製品サポートを提供します。

1 Autodesk Basic Support について

1.1 Autodesk Basic Support とは何ですか？

Autodesk Basic Support とは、基本的な製品サポートを必要とする Subscription ユーザー向けのサービスです。Basic Support では、規定時間内でオートデスクからの回答を得ることができるWebサポートや、トラブルシューティングなどを含む、包括的なオンライン ナレッジベースへのアクセスを用意しております。

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

Autodesk Basic Support のメリットは、以下の通りです。

- Webサポート (サポートフォーラムとSubscriptionセンター)
- 個別対応が必要な問題に対する 1 対 1 のサポート (Subscriptionセンター)
- ヘルプドキュメントを備えたオンライン ナレッジ ベース。オートデスク テクニカル ソリューションやサポート フォーラムに投稿された質問を検索することが可能です。

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

Subscriptionセンター http://www.autodesk.co.jp/subs_signin

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

1.3 サポート フォーラムについて教えてください。

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。

Basic Support をご利用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、オートデスクにエスカレーションされ、オートデスクの製品サポートチームからご回答いたします。

1.4 Autodesk Basic Support は、オートデスク認定販売パートナーが提供するサポート サービスと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 Basic Support は、認定販売パートナーによるサポート サービスを補完するサービスとして位置づけられています。詳細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

1.5 Autodesk Basic Support の利用方法を教えてください。

お客様はwww.autodesk.co.jp/subs_signinにある Subscription センターまたはオートデスクのオンラインサポート フォーラムから、Basic Support を利用できます。

2 オートデスク サポートの購入

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

一部の製品を除いて、Autodesk Subscription を契約した各製品で利用できます。

2.2 Autodesk Basic Support はどのようなユーザが利用対象となりますか？

Autodesk Subscription をご契約の方がご利用いただけます。また、Subscription をご契約の方はオプションとして、優先度の高い 1 対 1 のサポートなどを提供するAdvanced Support や Enterprise Priority Support といったプレミアムサポートを購入することも可能です。Autodesk Subscription の詳細については、www.autodesk.co.jp/subscription をご覧ください。

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

Autodesk Basic Support は、Autodesk Subscription の価格に含まれています。

2.4 Autodesk Basic Supportはいつから利用できますか？

Subscription 契約の開始日から利用できます。

2.5 Autodesk Subscription を契約のお客様は契約期間の途中で、サポートをアップグレードすることはできますか？ (たとえば、Basic Support から Advanced Support にアップグレードする等□□)

はい。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することができます。

2.6 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担当営業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.