

Autodesk Subscription

サブスクリプション契約 Web サポートについて

オートデスクのほとんどの製品について、サブスクリプション契約に加入していれば、インストールとライセンス、エラーに関する質問を契約者専用 Web ページ「サブスクリプションセンター」経由でオートデスクに直接問い合わせることができます(*注意1)。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。なお、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。

本資料は、2010年12月時点でサブスクリプションにご契約をいただいているユーザ様、または、それ以降にご契約されたユーザ様専用の Web サポートについて、その範囲と注意事項を明記したものです。サブスクリプションセンターを通してご質問される前に、必ず本資料の内容をご確認いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

お問い合わせの範囲

【製品のインストールと起動までのサポート】

サポート例)

- 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

【製品のライセンスアクティベーション(技術的な問題のみ)】

サポート例)

- ネットワークライセンスのセットアップに伴う、OS やハードウェアの設定方法

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。

詳細はこちら <http://www.autodesk.co.jp/adsk/servlet/item?siteID=1169823&id=2307266>

【製品の操作上の問題に対するサポート(*注意2)】

サポート例)

- 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う
- 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

注意1) サブスクリプションに契約していても、Web サポートに制限がある製品および機能は以下の通りです(2010年12月1日現在)。

<オートデスクに直接問い合わせが一部可能なもの>

- Autodesk ImageModeler : インストールに関しては問い合わせ可
- Autodesk Composite (Toxik) : 主製品に同梱されている場合問い合わせ可
- Autodesk MatchMover : 主製品に同梱されている場合問い合わせ可
(例:Autodesk MatchMover 2011 と 3ds Max 2011 は可、3ds Max 2010 との組み合わせは不可)
- Suite 製品にバンドルされた一部の製品や機能については、問合せの範囲が限られており、返答や解決まで時間がかかる場合があります。サポート対象範囲について購入元の販売代理店にご確認ください。(例:Autodesk Inventor Professional Suite 製品に同梱のモジュール Cable and Harness、Custom Content Center、Dynamic Simulation、Fame Generator、Stress Analysis)

<オートデスクに直接問い合わせが不可能なもの>

以下の製品について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。

- Autodesk Backburner : 販売代理店が提供するネットワークレンダリング環境構築サービス等をご利用ください。
- Autodesk Vault および Vault ファミリ製品 : 販売代理店が提供するデータ管理構築サービス等をご利用ください。
- iLogic (Autodesk Inventor 製品の同梱モジュール): 販売代理店が提供する自動設計化テンプレート構築サービス等をご利用ください。

以下の製品については購入元の販売代理店に提供されているサポートプログラムおよびトレーニングサービスをご確認ください。

Autodesk Showcase, Autodesk Impression, Autodesk Maya, Autodesk MotionBuilder, Autodesk Mudbox, Autodesk Softimage, Autodesk Tooling, Autodesk Algor, Autodesk Inventor Publisher, Autodesk Opticore Studio Professional, Autodesk Real Time Ray Tracing Cluster, Autodesk Robot, Autodesk Vault Professional, mental ray Standalone (for Autodesk Maya, mental ray Standalone (for Autodesk Softimage)), Autodesk Moldflow, AutoCAD Structure Detailing, Revit MEP, Revit Structure

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。

注意2) 以下の場合、対応が難しい場合がございますので、ご了承ください。

- お客様が作成しているデータ固有の問題(他のデータで問題が再現されない)
- 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(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に関わるインポート・エクスポートの問題

お問い合わせ時の注意事項

以下の事項ついて、あらかじめご了承くださいませよう、お願い申し上げます。

- ・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、お問い合わ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、ご提示、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。
- ・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があります。
- ・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、確認作業は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。またオンライン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 Operating System 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。
- ・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。
- ・次の内容はサポートに含まれません。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。また、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。製品購入元の販売代理店にご確認下さい。
 - ・基本的な操作に関するトレーニング。
 - ・機能の使用方法的説明。
 - ・製品を使用したデータ作成や運用に関するサービス。
 - ・お客様のデータを受け取った後の修正・修復に関するサービス。
 - ・製品に関する資料の作成(類似する内容の資料が弊社 Web サイトから入手できる場合は、ご案内致します。なお、その場合も英語の資料を日本語化する作業はサポートに含まれません。)
 - ・サードパーティ製プラグインやアプリケーションソフトウェア(製品のインストーラーに含まれる、デモ版のプラグインやアプリケーションも含む)、フリーウェアのプラグイン・スクリプトに関するお問い合わせ。
 - ・ボーナスツールのお問い合わせ(例、AutoCAD の Express Tool、Maya の Bonus Tool、Inventor に同梱の Fusion など)
 - ・無償ダウンロード製品(例、DWG True View、SXF Translators、AutoCAD WS など)。
 - ・マクロ、スクリプト及び SDK や API などプログラミングやロジック構築に関するお問い合わせ。
 - ・内容についての電話によるお問い合わせ。

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.