

# テクニカル サポートポリシー

2024 年 2 月 27 日版

## サポートでの使用言語

日本語

## サポート対象条件

グラフィソフト ジャパン株式会社のサポートサービス（保守サービス）へのご加入  
ご購入後 60 日以内の Archicad のインストールに関する問題、およびライセンスに関する問題

## サポート対象バージョン

Archicad : 現行バージョンの 2 世代前まで  
(例 : Archicad 27 リリース時は Archicad 25 - Archicad 27 が対象バージョン。)  
BIMcloud / BIMcloud Basic : 最新バージョンのみ

## 対応の目安

### 初期対応までの目安（営業時間内での対応となります）

- ・ ライセンスに関する問題のお問い合わせ : 1 時間以内に対応開始（目安）
- ・ その他のお問い合わせ : 初めのお問い合わせについては 8 時間以内に対応開始（目安）

### 下記のお問い合わせについては回答までお時間を要する場合がございます

- ・ 基本操作を超えての操作に関するお問い合わせ
- ・ (例 : 特殊形状の作成方法、レンダリングの表現 (ねじれた柱の作成手順、すりガラスの表現にしたい等)。)
- ・ 問題の判別、切り分けにデータの調査が必要なお問い合わせ。
- ・ ネットワークの環境に起因する問題。

## サポート範囲

(1)下記に関するお問い合わせは承れません。

データの作成を代行するようなご依頼を含むお問い合わせ（検証過程で必要に応じデータの作成を行う場合は除外）

GDL スクリプトの基本操作に関するお問い合わせ

過去にお問い合わせいただいた内容と同一のお問い合わせ

Archicad International 版を含むグラフィソフト ジャパンで扱っていない製品に関するお問い合わせ

テクノロジープレビュー版製品の技術的なお問い合わせ

(2) 下記の場合は、対応中であってもサポートを打ち切らせていただく場合がございます。

- ① 検証に必要なデータがご提供いただけない場合
- ② サポート窓口にて解決または通常の対応時間で対応が困難であるとの結論に至った場合
- ③ サポート対応の上限時間（お客様お一人ごとに1ヶ月あたり3時間、案件ごとに1.5時間）を越えると見込まれる場合

## サポート対象製品

	製品名	お問い合わせ先
グラフィソフト製品	Archicad Archicad Solo MEP Modeler BIMx BIMcloud/BIMcloud Basic	グラフィソフトまたは販売店テクニカル サポート窓口へお問い合わせ
グラフィソフトが作成したアドオン	次のウェブサイトに記載されているアドオン： <a href="https://graphisoft.com/jp/resources-and-support/downloads?section=add-on">https://graphisoft.com/jp/resources-and-support/downloads?section=add-on</a> Graphisoft Forward ツール/VIP ツール	

※サポートポリシーは予告なく変更することがございますのでご了承ください。

## テクニカルサポートへのお問い合わせ先

Archicad のテクニカルサポートは、保守サービスのご契約先によりお問い合わせ方法が異なります。

ご契約先を確認いただき、各保守サービスのテクニカルサポート窓口へお問い合わせください。

お問い合わせ先の電話番号やお問い合わせ方法につきましては、各保守サービス契約先にご確認をお願いいたします。

保守サービス契約先	受付時間	お問い合わせ方法
グラフィソフト ジャパン株式会社 ・ VIPservice ・ Graphisoft Forward ・ サブスクリプション	月～金： 9:30 -12:00 13:00 - 17:30	問い合わせフォーム <a href="https://graphisoft.com/jp/support/archicad-inquiry">https://graphisoft.com/jp/support/archicad-inquiry</a>  電話：0570-064-075（ナビダイヤル） ※電話でのお問合せはVIPservice および Graphisoft Forward 契約者のみ ※大塚商会たよれーる、ABKSS の BIM ライフサポート、グローバルスタッフの Archicad サポートサービスとご契約の方はご利用いただけません。  ご案内アナウンスの後、ライセンス番号と#を入力します 例 3-123456 → 3123456 # 例 SW00000123 → 00000123 #
株式会社 大塚商会 『たよれーる』	月～金：9:00～18:00	電話（フリーダイヤル）・メール Web サイトの「お客様マイページ」より <a href="https://mypage.otsuka-shokai.co.jp/">https://mypage.otsuka-shokai.co.jp/</a> ※電話番号・メールアドレスは大塚商会までお問い合わせください。
株式会社エービーケーエスエス 『BIM life サポート』	月～金： 9:30 -12:00 13:00 - 17:00	電話（フリーダイヤル）・FAX ・メール ※電話番号・メールアドレスはエービーケーエスエスまでお問い合わせください。
株式会社 グローバルスタッフ 『Archicad Support Service』	月～金：9:00 - 18:00	電話 ・ メール ※電話番号・メールアドレスはグローバルスタッフまでお問い合わせください。