

Solibri サポートポリシー

2021年6月1日版

サポートでの使用言語

日本語

サポート対象製品

- ・ Solibri Office
- ・ Solibri Site

サポート対象バージョン

最新バージョン

対応の目安

(1) 初期対応までの目安（営業時間内でのご対応となります）

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）

(2) 個別の回答目安については、Solibri社からの返信が時間を要するため、お約束を差し上げておりません。

テクニカルサポートへの問い合わせ

保守サービスへご加入中であれば、テクニカルサポートをご利用いただけます。

技術的なお問い合わせはSolibri 保守サービスサイトのフォームからお問い合わせください。

<https://solibrisupport.graphisoft.co.jp/support/>

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。

- ① ルールまたはデータの作成を代行するようご依頼を含むお問い合わせ
- ② 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

(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をご提供いただけない場合
- ② サポート窓口にて解決が困難と結論に至った場合
- 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ませ。