

# Solibri サポートポリシー

2025 年 1 月 24 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： 初めて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当社サポートサイトの「Solibri 保守サービス」のお問合せフォームからお問い合わせください。

<https://graphisoft.com/jp/resources-and-support/help>

## 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な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が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。