

# サポート製品とサービス内容について

2022年7月発行

※サポート期間とサポートサービス内容は予告なく変更される可能性があります。

**SystemMetric**

# サポート内容について

最新版

## サポート対象製品



現行バージョンから3バージョン以内を指します。基本的には  
オフィシャルヘルプデスクのフルサポートが受けられる製品です。



フルサポート

## 限定サポート製品



過去3世代以前のバージョンの製品を指します。  
サービス内容にサポート対象製品との差があります。



一部サポート

## サポート終了製品



アクティベーションを含めて、オフィシャルヘルプデスクの  
サポートが受けられません。



全サポート対象外

旧版

限定サポート製品（過去3世代以前のバージョン）をご利用の場合、以下のサポート内容とさせていただきます。

※メンテナンス・サブスクリプションにご加入頂いていない場合はさらに制限があります。

- ・お問い合わせ全般（操作/不具合/アクティベーショントラブル/インストールトラブル/起動トラブル等）の質問は受け付けいたしますが、十分な検証や回答の提示ができないことがあります。
- ・お問い合わせ内容に該当するヘルプセンター記事のURLをご案内します。
- ・アクティベーション（ライセンス登録・返却）は受け付けております。※ただし「サポート終了製品」は対象外です。

# サポート内容について

## メンテナンス・サブスクリプション加入済みのお客様

### サポート対象製品 (フルサポート)



利用方法



アクティベーション



ライセンス復旧対応



不具合対応



API サポート

### 限定サポート製品 (一部サポート)



利用方法



アクティベーション



ライセンス復旧対応



不具合対応



API サポート

### サポート終了製品 (全サポート対象外)



利用方法



アクティベーション



ライセンス復旧対応



不具合対応



API サポート

## メンテナンス・サブスクリプション未加入のお客様

### サポート対象製品 (フルサポート)



利用方法



アクティベーション



ライセンス復旧対応



不具合対応



API サポート

### 限定サポート製品 (一部サポート)



利用方法



アクティベーション



ライセンス復旧対応



不具合対応



API サポート

### サポート終了製品 (全サポート対象外)



利用方法



アクティベーション



ライセンス復旧対応



不具合対応



API サポート

ご利用の製品と、表内の該当項目をお間違いないようご注意ください。

Q.現在メンテナンス・サブスクリプションに加入していますか？

Yes

or

No

Q.現在使用しているバージョンはどれですか？

IJCAD 2022-2020

**A**

サブスクあり  
サポート対象製品

IJCAD 2019-2014

**B**

サブスクあり  
限定サポート製品

IJCAD 2013以前

**C**

サブスクあり  
サポート終了製品

IJCAD 2022-2020

**D**

サブスクなし  
サポート対象製品

IJCAD 2019-2014

**E**

サブスクなし  
限定サポート製品

IJCAD 2013以前

**F**

サブスクなし  
サポート終了製品

・メンテナンス・サブスクリプションに加入しているかわからない方はこちら  
[メンテナンス・サブスクリプションの加入状況・時期を確認する方法 \(https://support.ijcad.jp/hc/ja/articles/900004374263\)](https://support.ijcad.jp/hc/ja/articles/900004374263)



・どのバージョンを使用しているかわからない方はこちら  
[製品のバージョンやライセンス情報を確認する方法 \(https://support.ijcad.jp/hc/ja/articles/203703105\)](https://support.ijcad.jp/hc/ja/articles/203703105)



# サポート内容について

カテゴリー	サービス内容	サブスクあり			サブスクなし		
		A	B	C	D	E	F
		サポート対象製品 (2022-2020)	限定サポート製品 (2019-2014)	サポート終了製品 (IJCAD 2013以前)	サポート対象製品 (2022-2020)	限定サポート製品 (2019-2014)	サポート終了製品 (IJCAD 2013以前)
利用方法	操作等に関する個別WEBサポート	○	△	×	×	×	×
	ヘルプセンターにて操作に関する情報の提供	○	○	×	○	○	×
アクティベーション	アクティベーションファイルの自動発行(オンライン)	○	○	×	○	○	×
	アクティベーションファイルの手動発行(スタッフ対応)	○	○	×	△	△	×
	アクティベーショントラブル	○	△	×	×	×	×
	インストールトラブル	○	△	×	×	×	×
ライセンス・リカバリーサービス	スタンドアロン版のライセンス喪失の復旧	○	○	×	×(※1)	×(※1)	×
	ネットワーク版のライセンス喪失の復旧	○	○	×	×(※1)	×(※1)	×
	USB版の不具合の復旧	○	○	×	×(※2)	×(※2)	×
	USB版の紛失に対する対応	★	★	×	×	×	×
不具合対応	不具合情報のWEB受付(情報収集) ※改修の回答を約束するものではありません。 ※改修プログラムは、最新版でのみの提供となります。	○	○	×	△	△	×
	不具合の対処法の提案 ※認知不具合で対処法がある場合、その情報を提供することがあります。	○	○	×	×	×	×
APIに関する技術的なサポート	操作等に関する個別WEBサポート	×	×	×	×	×	×
	ヘルプセンターにて操作に関する情報の提供	○	○	×	○	○	
	不具合情報のWEB受付(情報収集) ※改修の回答を約束するものではありません。 ※改修プログラムは、最新版でのみの提供となります。	○	○	×	△	△	×
	不具合の対処法の提案 ※認知不具合で対処法がある場合、その情報を提供することがあります。	○	○	×	×	×	×
	ヘルプセンターでの認知不具合の回避策の情報提供 ※認知不具合で対処法がある場合、その情報を掲載することがあります。	○	○	×	○	○	×

○…オフィシャルヘルプデスクの対応が受けられます。

△…サポート対象製品やメンテナンス・サブスクリプションユーザとの回答に差が出る可能性があります。(詳細な調査ができない、回答の優先度が低くなる等)

×…オフィシャルヘルプデスクのサポートは受けられません。

★…有償(本体価格の半額)にてサービスが受けられます。

※1... 2023年1月31日までは手数料「11,000円(税込)」で受け付けますが、2023年2月1日よりサポートは受けられません。

※2... 2023年1月31日までは手数料「16,500円(税込)」で受け付けますが、2023年2月1日よりサポートは受けられません。

## サポート期間について

製品	サポート状況	フルサポート終了 (予定)日	限定サポート終了 (予定)日
IJCAD 2022	サポート中	2025年2月末	2031年1月末
IJCAD 2021(ソリューション含)	サポート中	2024年2月末	2030年1月末
IJCAD 2020(ソリューション含)	サポート中	2023年2月末	2029年1月末
IJCAD 2019(ソリューション含)	限定サポート	2022年2月末	2028年1月末
IJCAD 2018(ソリューション含)	限定サポート	2021年2月末	2027年1月末
IJCAD 2017(ソリューション含)	限定サポート	2020年2月末	2026年1月末
IJCAD 2016(ソリューション含)	限定サポート	2019年2月末	2025年1月末
IJCAD 2015(ソリューション含)	限定サポート	2018年2月末	2024年1月末
IJCAD 2014(Mechanical含)	限定サポート	2017年2月末	2023年1月末
IJCAD 2013(Civil含)	サポート終了	2016年1月末	2021年1月末
IJCAD 8	サポート終了	2015年8月末	2015年8月末
IJCADX	サポート終了	2014年8月末	2014年8月末
IJCAD 7	サポート終了	2014年8月末	2014年8月末
IJCAD 6 (6.4)	サポート終了	2011年6月末	2011年6月末
IJ IntelliCAD 6 (6.4)	サポート終了	2011年6月末	2011年6月末
IntelliCAD 5 / 4 / 3	サポート終了	2009年12月末	2009年12月末

※各種のソリューション製品も含まれます。

※「限定サポート終了製品」は、1年ごとに過去1バージョンずつサポート終了します。