

# サポートリクエスト(SR)でのアクティベート解除 申請手順

Bricsys 社に対してアクティベート解除申請を行う場合にご活用ください。

**※原則メンテナンス保守ユーザー様のみのご対応となります。**

図研アルファテック株式会社

2023年12月21日

## 内容

サポートリクエストとは.....	2
問い合わせ内容・注意点について .....	3
機械翻訳ツールのご紹介 .....	3
サポートリクエストの作成方法 .....	4

## サポートリクエストとは

サポートリクエスト（Support Request）とは、BricsCADの開発元であるBricsys社（ベルギー）がWebサイトで提供しているサポートサービスです。このサービスでは、BricsCADユーザー（パートナー含む）が無料で問い合わせを行うことができます。

Webサイトは日本語化されておりますが、**サポートリクエストでは原則英語でのやりとりとなります。**

※日本語で問い合わせしていただくことも可能ですが、対応の優先順位が下がる可能性があります。迅速な対応が必要となります場合は英語での問い合わせをお願いいたします。

また、日本語の場合は本国の人間が翻訳ツールを使用して内容を確認する場合がありますので、できるだけ平易な言い回しでステップを箇条書きにするなどして書いていただくと、翻訳間違いによる誤認が少なくなります。



## 注意点について

### 注意事項

- サポートリクエストは作成者と Bricsys しか閲覧できず、図研アルファテック社で内容の確認ができません。
  - そのため、図研アルファテック社に「SR123456 の件はどうなりましたか？」のような問い合わせをすることができません。
- **解除申請の理由が不十分・適切でない場合は受理されない可能性があります。**

下記の点を満たしているか事前にご確認のうえ、詳細が把握できるように記載してください。

  - [手動アクティベート解除](#) 回数の上限に達している
  - [バックアップキー](#) (予備のアクティベート枠) をすでに使用している状態である
  - 対象 PC を通常の解除方法で解除できない状況になっている(例：PC 破損)

## 機械翻訳ツールのご紹介

- DeepL (<https://www.deepl.com/ja/translator>)
  - 無料版・有料版があり、翻訳精度も高い
  - 特定の単語やフレーズを定義できる用語集機能

## サポートリクエストの作成方法

### はじめに（全7ステップ）

BricsCAD のアクティベート解除申請は、全て Bricsys の Web ページの「サポート問い合わせ」から行います。問い合わせは「サポートリクエスト(SR)」としてユーザー毎に登録され、以降はサポートリクエストを通じてやり取りを行います。

### ステップ1. Bricsys ウェブサイトでログイン (<https://www.bricsys.com/ja-jp/>)

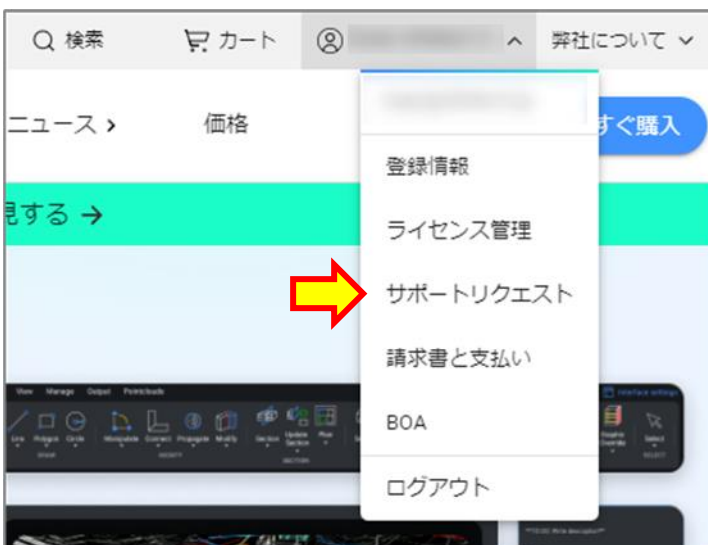
Bricsys ウェブサイトでお持ちのアカウント ID とパスワードを入力し、ログインします。

※解除するライセンスの登録されているアカウントから操作をお願いいたします。



### ステップ2. サポートリクエスト (SR) のページを開く

ログインした状態でドロップダウンし、[サポートリクエスト]をクリックします。



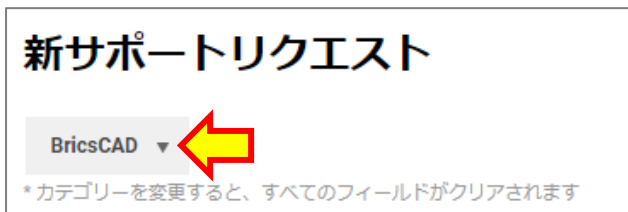
### ステップ3. 新規サポートリクエストを作成

[新規のサポートリクエスト]をクリックします。



### ステップ4. 問い合わせの種類を選択

[BricsCAD]をクリックし、ドロップダウンメニューを展開します。



解除申請となりますので、[BricsCAD]-> [ライセンス体系] -> [Revoke license] を選択します。



### ステップ5. サポートリクエストの入力（解除申請）

下記イメージの様に項目を選択し、記入例に従って **必須項目** に申請内容を英語で入力します。

## 新サポートリクエスト

BricsCAD ▼    ライセンス体系 ▼    Revoke license ▼

\* カテゴリーを変更すると、すべてのフィールドがクリアされます  
**原則チェックオンにしてください。**

迅速なレスポンスにおいてはBricsysから英語での返事でもOKです。  
 迅速な回答が必要な場合は英語でメッセージを書いてください。

タイトル 問い合わせのタイプ

Request for Deactivation Contact ID 管理上の問題 ▼

重要度

メジャー ▼

Windows 11 OS ▼ > OSバージョン i

Japanese BricsCAD の言語 ▼ > 24.1.06-1 BricsCAD のバージョン i

**B / U S C** ☰ ☰ ☰ 🖨 Preview mode 🇬🇧 英語でのご返事を受け付けました

Dear Bricsys, 依頼内容詳細

Could you please revoke the activation of the following PC?

\* ActivationKey: 9999-9999-0024-1234567-0123  
 \* Revoke History:2  
 \* Target PC:  
 Activated On / Hostname / HostID  
 2024-1-05 12ab34cd56ef rehost=gh78ij90kl12mn34op56qr78st90uv12wx34yz  
 \* Reason of Revoke in details: I disposed of my computer but forgot to deactivate it.

Best regards,

## 依頼内容記入例

Dear Bricsys,  
Could you please revoke the activation of the following PC?

ActivationKey:\*\*\*\*\_\*\*\*\*\_\*\*\*\*\_\*\*\*\*\*\_\*\*\*\*

※ライセンスキー番号を記載

Revoke History:\*

※過去の解除申請回数を記載

Target PC:

Activated On / Hostname / HostID

YYYY-MM-DD / \*\*\*\*\*/\*\*\*\*

※対象 PC の「アクティベート日 / ホスト名 / ホスト ID」を記載

(こちらの情報は Bricsys サイトマイページのライセンス管理ページで確認いただけます⇒[確認方法](#))

Reason of Revoke in details:

※解除申請理由を記載(申請前にアクティベート解除しなかった理由を含む)

Best regards,  
(送信者の名前を記載)

### <解除理由の記入例>

- ・PC が壊れた…PC failed.
- ・HDD/SSD が破損した…HDD/SSD failed.
- ・PC 破棄/リース返却前に解除を忘れた…I forgot to deactivate my PC before disposing./returning it for lease.
- ・PC 初期化前に解除を忘れた…I forgot to deactivate before initializing my PC.
- ・OS アップグレード前に解除を忘れた…I forgot to deactivate before OS upgrade.
- ・手動アクティベートした PC の解除を行いたい…I want to deactivate an offline activated PC.

## ステップ 6. サポートリクエストの送付

すべて入力したら「サポートリクエストを送る」をクリックします。

サポートリクエストを送る

 添付を付ける



## ステップ7. サポートリクエストの管理・継続問い合わせ

送付したサポートリクエストは「SR 番号」が付与され、一覧で確認ができます。

また、サポートリクエストのステータスが「Closed（修正予定など）」のものは「閉じられたサポートリクエストを見る」をクリックし確認できます。

The screenshot shows a web interface for managing support requests. At the top, there are buttons for '新規のサポートリクエスト' (New Support Request) and '閉じられたサポートリクエストを見る' (View Closed Support Requests). Below is a table with columns for 'タイトル' (Title), '日' (Date), and 'ステータス' (Status). The table contains several rows of data, some of which are blurred.

Below the table is a screenshot of an email response. The email is dated '29-03-2021 11:30 UTC' and starts with 'Hello'. The sender thanks the user for their updates/help and provides good news: 'After reconsideration, I have tested with the attached file and the code below, and was helped by the development team (Natalia): it looks the steps proposed by Caltec are correct since in the internal code:'. The email lists two points: '- BimSection is a OdbSection entity, and' and '- BimDbData object. classifyAs() creates BimDbData.'. It also mentions that 'BIMSECTIONUPDATE would fail to generate a drawing, so setting those explicitly is required for that purpose (I mean there is no default name and destination file)'. The email concludes with 'We hope these help. Please let us know if we can be of any further assistance, or this request can be closed.' and 'Best regards,'.

At the bottom of the email screenshot is a code block with the following content:

```
//SR123111
#if BRX_APP
#include "BrxSpecific/bim/BuildingElements.h"
#else ARX_APP
//BIM is Bcad only
#endif
AcDbObjectId veAddEntityToMS_SR123111(AcDbEntity* pEnt)
{
    Acad::ErrorStatus es = Acad::eOk;
    AcDbObjectId id = AcDbObjectId::kNull;

    AcDbDatabase* pDB = acdbHostApplicationServices()->workingDatabase();
    AcDbTable* pTable = pDB->getTable("BIMSECTIONUPDATE");
    if (pTable == NULL)
        return es;
    pTable->lockTable();
    AcDbTableRecord* pRecord = pTable->getRecord(0);
    if (pRecord == NULL)
        return es;
    pRecord->setField(0, pEnt);
    pRecord->setField(1, id);
    pTable->writeRecord(pRecord);
    pTable->unlockTable();
    return es;
}
```

サポートリクエストに対して Bricsys 社 が質問を受理し、返信コメントを送付すると、登録したメールアドレスに通知されます。

解除申請の対応状況の確認や追加でコメントを送る場合は、この一覧から該当 SR を開いてください。