

開発者サポート サービス内容

2009年1月26日
ESRI ジャパン株式会社

当サービスは、保守サービスに含まれる Q&A サポートの範囲を超えた開発者向けの Q&A サポート、及び EDN 購入者向けの Q&A サポートをインシデント契約に基づいて有償にて提供します。

1. サービス内容
2. インシデント
3. 製品別サポート適用例
4. その他
5. 購入方法

1. サービス内容

1-1. 対応範囲（サービス比較表）

サービス名	サービス内容	契約	担当者
保守サービスに含まれる Q&A サポート	<ul style="list-style-type: none">● 保守製品のインストールに関する Q&A● 保守製品のユーザ インタフェースに関する Q&A	保守契約 ^{*1}	各製品サポートチーム
開発者サポート	<ul style="list-style-type: none">● 開発APIに関するQ&A ^{*2*}● EDN製品のインストールに関するQ&A ^{*4}● EDN製品のユーザ インタフェースに関するQ&A ^{*4}● ArcGIS Explorer のユーザ インタフェースに関する Q&A	インシデント契約 ^{*5}	各製品サポートチーム
コンサルティングサービス	<ul style="list-style-type: none">● インストール&セットアップ● システムチューニング● コーディング支援サービス● データ作成支援サービス● 空間分析支援サービス● GIS 導入支援サービス● GIS 戦略立案● 各種プロジェクト支援	個別契約	各プロジェクトの担当コンサルタント

1-2. 対象製品 ESRI ソフトウェア製品

1-3. 受付方法 Web技術問い合わせフォーム ^{*6}
※当サポートへの技術的な問い合わせは電話及びメールでは受け付けておりません。

1-4. 受付時間 24 時間・365 日

1-5. 対応時間 月曜日から金曜日まで 10 時～17 時（年末年始、祝祭日及び弊社の休日を除く）
※問い合わせ受付後 1 営業日を目安に回答いたします。

1-6. 有効期間 注文受付月の翌月 1 日を起算日として 1 年間

1-7. 契約 10 インシデント単位の契約

2. インシデント

2-1. インシデントとは

インシデントとは、お客様からいただいた問い合わせ内容⁷のうち、これ以上細分化できない最小の質問⁸単位を指します。問い合わせの回数を指すものではありません。1つの質問に対し、最終回答が提示されるまでを1インシデントとしてカウントします。また、1回の問い合わせ内容に複数の質問が含まれている場合は、それぞれの質問ごとにインシデントが消費されます。

具体的な例として下記の「消費インシデント数の例」をご参照ください。各製品の具体例は、「製品別サポート適用例」をご参照ください。

2-2. 消費インシデント数の例

問い合わせ内容	:「ArcMap の VBA でフィーチャクラスをレイヤとして追加する方法を教えてください。」
消費インシデント数	:1 インシデント
1. レイヤ オブジェクトをマップに追加する方法(サンプルコードの紹介) ※質問内容に対応したサンプルコードが存在する場合は、該当するサンプルコードの紹介と使用方法を解説します。	
問い合わせ内容	:「ArcObjects VBA で CSV の XY データを ArcMap に追加する方法と、追加したポイントを属性値に基づいて個別値分類表示する方法も教えてください。」
消費インシデント数	:2 インシデント
1. XY データの追加(サンプルコードの紹介) 2. 個別値分類の設定(サンプルコードの紹介) ※質問内容に対応したサンプルコードを2つ紹介(XY データの追加、レンダラの変更)します。	
問い合わせ内容	:「ArcMap で、あるフィールドの属性値を一括で更新する方法を教えてください。」
消費インシデント数	:1 インシデント
1. フィールド演算の使用方法を解説 ※EDN のオプションとして購入した ArcGIS Desktop 製品に関するすべての問い合わせは、開発者サポートで対応いたします。	
問い合わせ内容	:「2次元の地図と3次元の地図を同時に連動して表示するアプリケーションのサンプルコードを提供してください。」
消費インシデント数	:※開発者サポートでは対応できません
※独自アプリケーションの作成となりますので、より高度なサービスを提供するコンサルティングサービスの契約が必要になります。	

2-3. インシデント消費 ガイドライン

対応内容	インシデント
情報の提供	消費します
弊社製品不具合情報の提供	消費しません ^{9,10}

2-4. 問い合わせのキャンセル

サポート担当者の対応開始後（Web 技術問い合わせフォームでお問い合わせのステータスが「対応中」となった場合）は、お問い合わせのキャンセルはできません。これはお客様が自己解決された場合でも同様です。

2-5. インシデント消費のタイミング

インシデントは、問い合わせフォームから「質問を送信」ボタンをクリックし、サポート担当者がお問い合わせ内容を確認し、対応を開始した時点（Web 技術問い合わせフォームでお問い合わせのステータスが「対応中」となった段階）で消費されます。

2 インシデント以上消費する新規お問い合わせをいただいた場合、対応開始前に消費インシデント数をご連絡いたします。また、継続したお問い合わせの中で新たにご質問が発生した場合につきましても、対応前にインシデント消費対象となることを確認した後に消費されます。したがって、お客様からこれに対するご返答をいただくまでは、該当する問い合わせの対応を開始することができませんのでご注意ください。質問内容が弊社製品の不具合が原因であると判明した場合、インシデントは消費されません。したがって、製品不具合情報に関する問い合わせをいただいた場合は、インシデント消費 ガイドラインに従い消費されたインシデントを返却します。

3. 製品別サポート適用例

- ArcGIS Desktop (ユーザ インタフェース)
 - ✓ インストールに関する操作方法
 - ✓ ライセンスの取得・設定に関する操作方法
 - ✓ ArcGIS Desktop ヘルプ、およびマニュアルに記載されている内容相当のユーザ インタフェースに関する操作方法
 - ✓ 弊社サポートページで紹介されている FAQ の紹介

- ArcGIS Desktop (開発 API 等ユーザ インタフェース以外)
 - ✓ ArcGIS Developer Help に記載されている内容相当の解説
 - ✓ 弊社サポートページで紹介されている FAQ・サンプルコードの紹介
 - ✓ ArcObjects API の使用方法
 - ✓ ジオプロセシングのスク립トに関する操作方法
 - ※ お客様固有の要件に基づくカスタマイズへの対応、コーディング支援・デバッグ支援は、別途コンサルティングサービスをご利用下さい。

- ArcGIS Engine
 - ✓ インストールに関する操作方法
 - ✓ ライセンスの取得・設定に関する操作方法
 - ✓ 弊社サポートページで紹介されている FAQ の紹介
 - ✓ 上記以外は「ArcGIS Desktop (開発 API 等ユーザ インタフェース以外のご質問)」の適用例に準拠します。

- ArcGIS Server
 - ✓ インストールに関する操作方法
 - ✓ ライセンスの取得・設定に関する操作方法
 - ✓ ArcGIS Server Help および ArcGIS Developer Help に記載されている内容相当の解説
 - ✓ ジオプロセシングのスク립トに関する操作方法
 - ✓ 弊社サポートページで紹介されている FAQ・サンプルコードの紹介
 - ✓ .NET ADF、ArcObjects API の使用方法
 - ✓ ArcGIS Server SOAP APIの使用方法 ^{**11}
 - ✓ ArcGIS Server REST APIの使用方法 ^{**12}
 - ✓ ArcGIS JavaScript APIの使用方法 ^{**13}
 - ✓ ArcGIS JavaScript Extension for the Google Maps API、およびArcGIS JavaScript Extension for Microsoft Virtual Earthの使用方法 ^{**14}
 - ✓ ArcGIS API for Flexの使用方法 ^{**15}
 - ※ お客様固有の要件に基づくカスタマイズへの対応、コーディング支援・デバッグ支援およびチューニング、システム構築などのお客様固有の環境への対応は別途コンサルティングサービスをご利用下さい。

- ArcGIS Server (ArcSDE)
 - ✓ インストールに関する操作方法
 - ✓ ライセンスの取得・設定に関する操作方法
 - ✓ ArcSDE Developer Help に記載されている内容相当の解説
 - ✓ 弊社サポートページで紹介されている FAQ・サンプルコードの紹介
 - ✓ ArcSDE C++ API、Java API の使用方法
 - ✓ パフォーマンス チューニング方法に関する解説
 - ✓ データモデルの構築方法に関する解説
 - ※ お客様固有の要件に基づくカスタマイズへの対応、コーディング支援・デバッグ支援およびチューニング、システム構築などのお客様固有の環境への対応は別途コンサルティングサービスをご利用下さい。

- ArcGIS Explorer
 - ✓ インストールに関する操作方法
 - ✓ ArcGIS Explorer 基本操作ガイドおよび ArcGIS Explorer Help に記載されている内容相当の解説
 - ✓ 弊社サポートページで紹介されている FAQ の紹介
 - ※ ArcGIS Explorer API の使用方法に関するコーディング支援、お客様固有の要件に基づくカスタマイズへの対応は、別途コンサルティングサービスをご利用下さい。

- ArcIMS
 - ✓ インストールに関する操作方法
 - ✓ ライセンスの取得・設定に関する操作方法
 - ✓ ArcIMS Help および Developer Help に記載されている内容相当の解説
 - ✓ カスタマイズ ガイド(HTML ビューア、Java ビューア、Metadata Explorer、および ArcXML Programmer's Reference Guide)に記載されている内容相当の解説
 - ✓ 弊社サポートページで紹介されている FAQ・サンプルコードの紹介
 - ※ チューニング、システム構築などのお客様固有の環境への対応は別途コンサルティングサービスをご利用下さい。

- ArcPad Application Builder
 - ✓ インストールに関する操作方法
 - ✓ ライセンスの取得・設定に関する操作方法
 - ✓ Customizing ArcPad Help に記載されている内容相当のカスタマイズ方法の紹介
 - ✓ ArcPad API の使用方法
 - ※ お客様固有の要件に基づくカスタマイズへの対応、コーディング支援・デバッグ支援は、別途コンサルティングサービスをご利用下さい。

4. その他

4-1. 注意事項

- 製品保守有効のお客様が、該当製品の保守サービスに含まれるサポートで対応できる範囲に含まれるご質問であっても、開発者サポートへお問い合わせいただいた場合はインシデントを消費いたします。あらかじめ保守サービスで回答できる内容かどうかをご確認ください。
- EDNのオプションとしてご購入されたすべての ArcGIS Desktop 製品 (ArcView・ArcEditor・ArcInfo) に関するご質問は、開発者サポートでの対応となります。
- 弊社より回答を提示、もしくはお客様に対して問い合わせ内容の確認を行った後、10 日以内に返信されなかった場合、お問い合わせはインシデントが消費された状態で自動的にクローズされます。お問い合わせがクローズされた後に継続したご質問をされる場合は、新規問い合わせとして別途インシデントが消費されます。
- 開発者サポートの有効期間を経過すると、Web 技術問い合わせフォームにログインすることができなくなります。この場合、過去の問い合わせ履歴も閲覧することができなくなります。開発者サポートを追加購入していただくことで、問い合わせ履歴を延長して閲覧することができます。
- サポート対応のバージョンは、各製品のライフサイクルに準じます。
http://www.esri.com/support/esri_index.jsp (ESRI製品ライフサイクル)
- 開発者サポートによって提供されるプログラムコードは、操作例を紹介するものであり、いかなる環境においても動作を保証するものではありません。
- 開発者サポートによって提供されるプログラムコードは、自由に改変や再配布を行うことができます。ただし、提供するプログラム コードに関する著作権は ESRI ジャパン株式会社が保有します。
- 本サービス内容は 2008 年 10 月 1 日時点の内容です。サービス内容については予告なく変更される場合がありますので予めご了承下さい。

4-2. 補足

- *1 製品購入後 1 年間有効、保守更新によって継続利用可能、一部の製品は保守対象外
- *2 詳細は「インシデント」、「製品別サポート適用例」の項目を参照
- *3 1 つの問い合わせに多数のインシデントが潜在しており、工数・工期の見積が必要な場合は開発者サポートで対応することはできません。別途コンサルティングサービスをご契約ください。
- *4 EDN には保守サービスが含まれておりませんので、Q&A サポート（インストール関連を含む）を受けることができません。EDN オプションで購入された ArcGIS Desktop 製品（ArcView・ArcEditor・ArcInfo）に関する問い合わせを希望する場合は「開発者サポート」が必要となります。
- *5 10 インシデント / 組織・年間
- *6 Web ブラウザを使用したサポートシステム
- *7 本文書で示す『問い合わせ』とは、質問者が当サポート当てに送られた内容を指します。
- *8 本文書で示す『質問』とは、1 インシデントに該当するように細分化された問い合わせ内容を指します。
- *9 はじめに寄せられた質問への回答が提示されなかったとしても、代替方法が提供された場合、あるいは代替方法が存在しない場合でもインシデントは消費されます。
- *10 以下の情報を提示した場合には、インシデントを消費します。
 - ・（問い合わせいただいた情報から）現時点で考えられる原因を示した場合
 - ・次回発生時に必要な情報とその理由を示した場合
 - ・環境依存、製品マニュアルに記載のない操作が原因の問題
- *11 .NET ADF から利用する場合のみをサポート対象とし、ArcGIS Server SOAP API を直接利用する方法はサポート対象外となります。
- *12 ArcGIS JavaScript API、ArcGIS JavaScript Extension for the Google Maps API、ArcGIS JavaScript Extension for Microsoft Virtual Earth、および ArcGIS API for Flex から利用する方法のみをサポート対象とし、ArcGIS Server REST API を直接利用する方法はサポート対象外となります。
- *13 ESRI 社が提供する Dojo JavaScript Toolkit の拡張部分のみをサポート対象とし、Dojo JavaScript Toolkit 固有の操作方法はサポート対象外となります。
- *14 ESRI 社が提供する拡張部分のみをサポート対象とし、グーグル社およびマイクロソフト社から提供される API およびそれらの操作方法はサポート対象外となります。
- *15 ESRI 社が提供する API のみをサポート対象とし、アドビシステムズ社から提供される API、および Flash のデザイン方法、Flex Builder の使用方法など、Flex 固有の操作方法はサポート対象外となります。

4-3. 開発者サポート サポート窓口（技術的な内容に関する問い合わせ先）

開発者サポートをご購入されたお客様は、下記ウェブサイトからログインしていただき、ウェブページ上から技術的な内容を問い合わせいただけます。また、問い合わせ内容の履歴もご確認いただけます。

URL : http://www.esri.com/support/dev_support/ (開発者サポート ログインページ)

4-4. 開発者サポートのサービス内容に関する問い合わせ先

ESRI ジャパン株式会社 営業担当

Tel : 03-3222-3941

Fax : 03-3222-3946

E-mail : gisinfo@esri.com

URL : http://www.esri.com/services/dev_support/ (開発者サポート 紹介ページ)

5. 購入方法

「開発者サポートは」、ESRI 製品をご購入された販売店様、もしくは下記 URL に記載の弊社ビジネスパートナー様よりご購入ください。

<http://www.esri.com/purchase/partnerlist.html>