

ESRI 保守サービス内容

保守サービス対象製品

	製品名
デスクトップ GIS 製品	ArcGIS Desktop (ArcInfo, ArcEditor, ArcView ,各エクステンション)
サーバ GIS 製品	ArcGIS Server (ArcGIS Explorer とエクステンションを含む) ^(注2) ^(注3) ArcIMS
モバイル GIS 製品	ArcPad Application Builder (Ver.7.1.1 以前) ArcPad 8.0 以上
開発用 GIS 製品	ArcGIS Engine Runtime ^(注1)
ソリューション製品	ESRI Business Analyst

*EDN (ESRI Developer Network) は保守サービスの対象外になります。サポートが必要な場合は、開発者サポートまたはコンサルティングサービスをご利用下さい。

(注1) ArcGIS Engine Runtime の保守サービス内容は、アップグレード権のみで、Q&A サポートは含まれておりません。ご使用のアプリケーションソフトに関しご質問がある場合には、開発元にお問い合わせください。

(注2) ArcGIS Explorer の Q&A サポートは、ArcGIS Server のライセンスを保有し、かつ保守有効なお客様を対象といたします。

(注3) ArcGIS Server Advanced に含まれる 3D/Spatial/Network extension と Image extension は保守サービス対象となります。

サービス概要

1) 新バージョンソフトウェアの提供

新バージョンがリリースされた場合には、それらをダウンロード方式にて提供いたします。

* 製品によってはアップデートメディアにより新バージョンを提供する場合がございます。

* ESRI Business Analyst に含まれるデータについては、原則として毎年更新版を提供いたします。

2) 機能拡張ツールの提供

ESRI 社及び ESRI ジャパンにて機能拡張ツールがリリースされた場合には、それらをダウンロード方式にて提供いたします。

3) パッチプログラムの提供

ESRI 社及び ESRI ジャパンにてソフトウェアの不具合修正 (バグフィックス) プログラムがリリースされた場合、それらをダウンロード方式にて提供いたします。

4) Q&A サポート

Q&Aサポートは、インストール関連と製品の標準ユーザインタフェースの操作に関するご質問にお答えするサービスです。ご質問は弊社Webサポートサイトのお問い合わせシステム経由で受け付け、サポートスタッフがお答えいたします。

また、過去にご登録いただいたお問い合わせの履歴を、お客様自身が確認することも可能となっています。

* 開発APIに関するご質問やEDN製品に含まれる製品等のインストール、操作に関するご質問は、別途開発者サポートまたはコンサルティングサービスをご利用ください。

■ 受付方法: 弊社 Web サポートサイトのお問い合わせシステム経由

■ Q&A サポート対応時間: 10:00~17:00 (土日祝日、弊社指定休業日を除く)

5) 専用ホームページ(Web サポートサイト)へのアクセス

パスワードで管理された専用ホームページで様々な情報を提供いたします。

技術情報はカテゴリ別に区分けされている他、キーワードやエラー番号で検索も行えるため、必要な情報を容易に見つけることが可能となっています。またパッチやサンプルプログラムのダウンロードも、このサイトから行えます。

Q&A サポートのお問い合わせシステムも、このサイトからアクセスする形になっています。

URL : <http://www.esri.com/support/esri/>

(付記) 専用ホームページへアクセスするためのログイン ID と初期パスワードを入手するためには、まず始めに該当するライセンスのサポートサイト管理者の登録が必要となります。

サポートサイト管理者が未登録の場合には、ESRI 製品サポート (<http://www.esri.com/support/esri/>) の

[ログイン] --> [アカウントをお持ちでない場合]をクリックし、[①新規サポートサイト管理者の登録]からご登録ください。

6) 講習会費用割引

ご利用頂いている製品に該当するトレーニングコースの受講料を割引価格(2割引)にて提供いたします。
また、ご本人様だけでなく、同部署内の方にも割引価格が適用されます。
但し、GIS 入門コースには割引は適用されません。

7) 米国 ESRI ユーザ会への参加資格と登録料の免除

ご利用のソフトウェアの種類、数量、保守契約期間によって、米国 ESRI 社が主催しているユーザ会 (ESRI International User Conference) への参加登録料が免除になります。

8) ArcNews, ArcUser の配布

コンカレント ユース、サーバ製品をご利用のユーザ様に、米国 ESRI 社より年4回発行されている「ArcNEWS」、「ArcUser」を配布いたします。(要申込)

保守サービスの有効期限

◆ 初回ご購入の場合

保守サービスの対象製品には、製品価格にご購入契約日の翌々月1日を起算日として1年間の保守サービスが含まれます。

◆ 更新の場合

所定の保守費用にて、保守サービス契約の更新を申し受けます。期間は、現在の保守契約満了日の翌日を起算日として1年以上となります。

※ 一括して複数年度のご契約、あるいは満1年以上更新であれば、年度末に合わせるなどのご契約も可能です。

※ コンカレント ユース(Concurrent Use [CU])製品に関しては対象製品全ての保守期日を揃える必要があります。

◆ 再開の場合

お客様のご都合により保守サービス契約が終了してしまった場合、保守サービス契約は再開が可能です。前回の保守契約満了日に遡った累積保守費用と、保守サービス再開時点から最低1年分の保守費用をお支払い頂く事で、保守サービスを再開することが可能です。

◆ 解約

お客様が保守サービス契約の解約を希望される場合、その旨を書面にて弊社に通知することにより、いつでも解約できます。但し、一度お支払い頂いた保守サービス料金は返還いたしません。

ご注意

- ・ ESRI 保守サービス内容に記載されているサービス内容の分割及び個別契約は行っておりません。
- ・ 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.esrij.com/support/esri/> → 「ライフサイクルポリシー」をクリック
- ・ 本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承知おきください。

< 保守サービスに関するお問い合わせ先 >

■ ESRI ジャパン 営業推進グループ(保守サービス担当)

Tel: 03-3222-3941 Email: gisinfo@esrij.com

■ ESRI ジャパン ビジネスパートナー

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