

開発者サポート サービス内容

2018年10月版

当サービスは、Esri 製品サポート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 サポートを有償にて提供します。

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
Esri 製品サポートサービスに含まれる Q&A サポート	<ul style="list-style-type: none">インストールに関する Q&Aユーザインタフェースに関する Q&A	保守契約 ^(注1) 年間契約型	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 ^(注2) ^(注3)	開発者サポート ^(注4)	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. サポート対象の製品および開発 API

開発 API とは、Esri が提供する以下の API、および開発製品の開発コンポーネントを指します。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。

- ArcObjects
- ArcPy
- ArcGIS API for JavaScript
- ArcGIS Pro SDK for .NET
- ArcGIS Runtime SDK for .NET
- ArcGIS Runtime SDK for iOS
- ArcGIS Runtime SDK for Android
- ArcGIS API for Python
- Python (Esri CityEngine)
- ArcGIS Developer Subscription (ADS)

上記に記載されていない製品のサポート対応につきましては「3-3. 項目」に記載の Web サイトよりお問い合わせください。

1-3. 対象ユーザ

- Esri 製品サポートサービスの有効な製品をお持ちの方

1-4. 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付

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付 ^(注5)

※ 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。

1-5. 受付期間

24 時間・365 日

1-6. 対応期間

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)

1-7. 有効期間

注文受付月の翌月 1 日を起算日として 1 年間

1-8. 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^(注6)のうち、これ以上細分化できない最小の質問^(注7)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。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、それぞれの質問の内容に応じたインシデント数が消費されます。^{(注8) (注9)}

具体的な例として下記の「2-5. 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、「3. 製品別サポート適用例」をご参照ください。

2-2. 問い合わせのキャンセル

サポート担当者の対応開始後(弊社お問い合わせシステムのステータスが「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。

2-3. 注文受付月の翌月 1 日を起算日として 1 年間

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(弊社お問い合わせシステムのステータスが「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かつ代替の回避方法が提供できない場合、該当のお問い合わせで消費したインシデントは返却いたします。

2-4. 消費インシデント数の例

問い合わせ例 A-1	サンプルコードが存在する場合
問い合わせ内容	「ArcMap に特定の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

特定のフィーチャクラスからレイヤオブジェクトを作成し、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。

問い合わせ例 A-2	質問が複数の内容にまたがり、それぞれサンプルコードが存在する場合
問い合わせ内容	「CSV 形式の 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。

問い合わせ例 B	特定のプロパティやメソッドに関する質問の場合
問い合わせ内容	「マップに追加されているレイヤの数を数え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

マップに追加されているレイヤの数を取得するプロパティの紹介

※ これ以上細分化できない 1 つのご質問内容に対し、1 インシデントで回答します。

問い合わせ例 C	質問が複数の内容にまたがる場合
問い合わせ内容	「特定のフィーチャにバッファを発生させて、そのバッファをマップ上に点線で描画する方法を教えてください。」
消費インシデント数	2 インシデント

1. 特定のフィーチャにバッファを発生させる方法

2. 図形を点線でマップ上に描画する方法

※ ご質問内容を細分化し、必要なインシデント数を消費して(この場合 2 インシデント)回答します。

問い合わせ例 D	回答に対する再質問
問い合わせ内容	「前回の回答で紹介されたメソッドを使ってみましたですがエラーが起きてしまいます。」
消費インシデント数	同一インシデント内で回答します。追加のインシデントは不要です。

※ 回答に直接関連する質問については、再質問が可能です。当初の質問から派生した新規のご質問については別途、インシデントが必要です。

問い合わせ例 E	Desktop 製品の使用に関してプログラミングを伴う質問の場合
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

フィールド演算の使用方法を解説

問い合わせ例 F	作成したプログラムのデバッグ支援に相当する場合
問い合わせ内容	「プログラムを作成しましたが正しい結果が得られません。どこが間違っているのでしょうか。」
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。

※ お客様固有の要件に基づくコーディング支援、デバッグ支援はサポート対象外となります。

3. その他

3-1. 注意事項

- Esri 製品サポートサービスでサポート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 Esri 製品サポートサービスで回答できる内容かどうかをご確認ください。
- 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、いかなる環境における動作を保証するものではありません。
- 各製品および開発 API は Esri 社が開発した固有の機能のみをサポート対象とします。Microsoft Corporation、Adobe Systems Incorporated、Apple Inc.、Google Inc.、その他各社および各団体が提供している固有の機能やツール、ソフトウェア開発キットなどの操作方法や不具合についてはサポート対象外となります。
- 他ソフトウェアへの組み込み時の問題や特定の機種でのみ発生する問題に関してはサポート対象外となります。
- 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。
- 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。
- 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。

- 本サービス内容については予告なく変更される場合があります。

3-2. 補足

注1. 製品購入初年度の保守サービスは、製品価格に含まれています。次年度以降は保守契約を更新することで継続利用が可能です。ただし、一部の製品は保守対象外

注2. 詳細は「インシデント」、「サポート対象の開発 API および製品」の項目を参照

注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。

注4. 10 インシデント (有効期限: 1 年間)

注5. 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。
開発者サポート ログインページ(https://www.esrij.com/support/dev_support/)

注6. 本文書で示す『問い合わせ』とは、質問者が当サポート宛に送られた内容を指します。

注7. 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。

注8. 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、代替回避方法が提供された場合、あるいは代替回避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。

注9. 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

3-3. 本サービスに関するお問い合わせ先

ESRI ジャパンの Web サイト(<https://www.esrij.com/form/inquiry/>)からお問い合わせください。

4. 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。購入方法につきましては、ご購入(<https://www.esrij.com/purchases/>)をご参照ください。

Copyright© 2018 Esri Japan Corporation All Rights Reserved.