

ArcGIS Online (ArcGIS for Desktop ユーザ向け) 技術サポート サービス内容

1. 技術サポート サービス対象製品

ArcGIS Online (ArcGIS for Desktop ユーザ向け)

2. 技術サポートサービス概要

2-1. 新バージョンソフトウェアの提供

ArcGIS Online に関連するソフトウェア (Esri Maps for Office など) の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。

* ArcGIS Online の Web サイト (ArcGIS.com) や Web アプリケーション (ArcGIS.com ビューア)、各種ベースマップのアップデートは自動的に行われます。

2-2. 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。

* 開発用 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および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)
- Q&A サポートの利用者： ArcGIS Online の指定ユーザとして登録されている方に限定

* 専用ホームページからの ArcGIS Online に関する技術的なお問い合わせは、原則として『ArcGIS Online Entitlements 申請書』にて、登録を申請された指定ユーザ様に限定します。

2-3. 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ほか、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、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式で、アクセスするためのログインアカウントは、ArcGIS for Desktop 用として既に取得されているアカウントをそのまま利用する形になります。

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

3. 技術サポートサービスの期限

ご契約している ArcGIS for Desktop ライセンスの保守期限が、そのまま無償で利用できる ArcGIS Online (ArcGIS for Desktop ユーザ向け) の技術サポートサービスの提供期限となります。

4. ArcGIS Online のサービス稼働状況

ArcGIS Online における各サービスの稼働状況やメンテナンス予定等は、「ArcGIS Online Health Dashboard (<http://status.arcgis.com/>)」という Web サイトでご確認いただけます。

5. 技術サポートサービスの対象外となるお問い合わせ

下記に挙げる内容のお問い合わせを必要とされる場合は、コンサルティング サービスをご利用ください。

- お客様の個別業務における製品の活用や運用方法に関するお問い合わせ
- カスタマイズ (プログラム開発) に該当するお問い合わせ
- Esri 製品を運用するためのハードウェアや周辺機器に関するお問い合わせ

また、下記に挙げる内容のお問い合わせはお受けできませんのであらかじめご了承ください。

- ArcGIS Online 自体のスペック (どのようなクラウド基盤を使用しているか等) に関するお問い合わせ
- ArcGIS Online のシングル サインオン機能の相手側となるユーザ管理基盤 (Active Directory) 自体のセットアップや管理方法 (ArcGIS Online 側の設定手順はオンライン ヘルプ等の技術資料としてご提供します)
- ユーザサイトでのサービス クレジット消費状況等に関するお問い合わせ
※ サービス クレジットの消費状況は、ArcGIS Online の組織管理画面から確認できます。
- ユーザサイトでのユーザ管理状況に関するお問い合わせ
※ 組織内のユーザ登録状況は、ArcGIS Online の組織管理画面から確認できます。

6. 注意事項

- 「2. 技術サポート サービス概要」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。
- 提供する技術サポート サービスは、「2. 技術サポート サービス内容」に記載されている内容のみとなります。
- 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ので予めご承知おきください。

＜技術サポート サービスに関するお問い合わせ先＞

■ ESRI ジャパン 製品サポートグループ

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