

技術サポート サービス内容(ArcGIS Maps for Office 他)

2016年11月25日版

1. 技術サポート サービス対象製品

- ◆ ArcGIS Maps for Office
- ◆ Esri Maps for SharePoint
- ◆ Esri Maps for IBM Cognos
- ◆ Esri Maps for MicroStrategy

注1. 上記製品群の本技術サポート サービスのご利用は、ArcGIS Online Organization Plan(ArcGIS Online 組織向けプラン)、ArcGIS Online Education Plan(ArcGIS Online 教育向けプラン)もしくは、ArcGIS for Server(Portal for ArcGIS 利用) の保守が有効なお客様に限ります。

注2. ELA(Enterprise License Agreement)、ArcGIS 自治体サイトライセンス(SLG-ELA)、教育機関向け ArcGIS サイトライセンスの一部としてご提供する ArcGIS Online を利用されている場合、本技術サポート サービスの対象となります。

注3. ArcGIS Online 組織向けプラン 60日間評価版または ArcGIS for Developers プランにおける上記製品群のご利用の場合は、本技術サポート サービスの対象外となります。

注4. サポート対象バージョンについては、各製品ライフサイクルをご確認ください。

<http://www.esri.com/services/product-lifecycles/>

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

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ご提供いたします。

- ◆ ArcGIS Online の Web サイト(ArcGIS.com)、各種ベースマップ、ジオコーディング サービス、ネットワーク サービスおよび分析サービスのアップデートは自動的に行われます。

2-2. 専用 Web サイトへのアクセス

パスワードで管理された専用 Web サイト(サポート サイト)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分けられているほか、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。

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

(付記)専用 Web サイトへアクセスするためのログイン ID と初期パスワードは、弊社にご登録いただいているサポート窓口のご担当者に弊社からご提供しております。

2-3. Q&A サポート

Q&A サポートは、製品のインストール関連と標準ユーザー 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。ご質問は弊社サポート サイト内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。

- ◆ 受付方法:弊社サポート サイト内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:サポート利用窓口のご担当者として、弊社に登録されている方に限定

3. 米国 Esri ユーザー会への参加資格と登録料の免除

ご利用の ArcGIS Online 組織向けプランの契約レベルに応じて、米国 Esri 社が主催するユーザー会 (Esri International User Conference) への参加登録料が免除となります。

ArcGIS Online 組織向けプラン 契約レベル	米国 Esri ユーザー会 参加登録料免除対象人数
レベル 1	対象外
レベル 2	対象外
レベル 3	1 名
レベル 4	1 名
レベル 5	2 名
レベル 6	2 名

4. 技術サポート サービスの期限

上記製品は、ArcGIS Online 組織向けプラン (または ArcGIS Online 教育向けプラン) もしくは、ArcGIS for Server (Portal for ArcGIS) の契約が有効な期間のみ利用できる製品です。技術サポート サービスはお客様の契約が有効な間ご提供します。また、ELA、ArcGIS 自治体サイトライセンス、教育機関向け ArcGIS サイトライセンスに含まれる ArcGIS Online 組織向けプランをご利用の場合は、それぞれの ELA またはサイトライセンスの契約有効期間内のご提供となります。

5. ArcGIS Online のサービス稼働状況

本製品では、ArcGIS Online のサービスを利用する機能があります。ArcGIS Online における各種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/>)」Web サイトでご確認いただけます。

6. 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方法に関するお問い合わせ
- ◆ ステップバイステップでのレクチャーに相当する技術対応
- ◆ 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
- ◆ 本製品 (Esri Maps for SharePoint を除く) は、プログラム開発による拡張に関するお問い合わせ (本製品は (Esri Maps for SharePoint を除く) は、プログラム開発による拡張は対応していません。)
- ◆ Esri Maps for SharePoint におけるウィジェットの開発に関しては、別途開発者サポートをご利用ください。
- ◆ Esri Maps for MicroStrategy での、MicroStrategy Mobile での利用に関する設定等については、別途開発者サポートをご利用ください。

また、下記項目に関するお問い合わせは、弊社ではお受けできませんので、ご購入元にお問い合わせください。

- ◆ Microsoft Office, SharePoint (SharePoint Online を含む), IBM Cognos BI または MicroStrategy のアーキテクチャやインストールなどは、各システムに関するお問い合わせ

7. 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。

8. 本サービスに関するお問い合わせ先

ESRI ジャパン株式会社 製品サポートグループ

Tel : 03-3222-3941

Email : info_support@esri.jp

Copyright© 2016 Esri Japan Corporation All Rights Reserved