

# Esri 製品サポートサービス内容

2018年10月版

## 1. サービス対象製品

カテゴリ	製品名
デスクトップ	ArcGIS Desktop (Advanced、Standard、Basic、各エクステンション)、ArcGIS Pro
サーバー	ArcGIS Enterprise <sup>(注1)</sup>
オンライン	組織向け、教育向け、ArcGIS Desktop ユーザー向け <sup>(注2)</sup>
アプリ/モバイル	ArcGIS Apps <sup>(注3)</sup> 、ArcPad
開発用	ArcGIS Engine <sup>(注4)</sup> 、ArcGIS Runtime LPK (ライセンス パック) <sup>(注4)</sup>
ソリューション	ArcGIS Business Analyst Desktop、Esri CityEngine <sup>(注5)</sup>

- ◆ 上記以外の製品は、サポート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ください。

注1. ArcGIS Enterprise Advanced に含まれる 3D Analyst / Spatial Analyst / Network Analyst の各エクステンションはサポートサービス対象となります。

注2. ArcGIS Online のサービス稼働状況は、「ArcGIS Online Health Dashboard <http://status.arcgis.com/>」にてご確認ください。

注3. ArcGIS Apps の Q&A サポートは、契約有効な ArcGIS Enterprise のライセンス、または ArcGIS Online (組織向け/教育向け/ArcGIS Desktop ユーザー向け)、ArcGIS Apps の有償アプリケーションの有効な契約をお持ちのお客様を対象といたします。

注4. ArcGIS Engine および ArcGIS Runtime Advanced/Standard/Basic LPK (ライセンス パック) のサポートサービス内容は、アップグレードの権利のみで、下記に記載されているサービス概要に含まれる内容は、適用されません。  
ご使用のアプリケーション ソフトに関して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5. Esri CityEngine Basic の場合には、Q&A サポートの提供はありません。

## 2. サービス概要

### 2-1. 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。またバッチやサンプル 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。Esri 製品サポート サイト トップページにアクセスし、[アカウントの新規作成・変更] → [サポートサイト管理者の登録・変更] からご登録ください。

※以下に記載の 2-2 ～ 2-6 については基本的に本サイトを通してご提供します。

### 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ーインターフェイスの操作に関するご質問にお答えするサービスです (Esri CityEngine 製品の場合、CGA を含む)。

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。

開発 API 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

### 2-3. 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。

- ◆ 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。
- ◆ ArcGIS Business Analyst Desktop に含まれるデータについては、原則として毎年更新版をご提供いたします。

## 2-4. パッチプログラムの提供

米国 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。不具合対応に関しては、Esri 製品ライフサイクル(<https://www.esri.com/products/product-lifecycles/>)に準じます。

## 2-5. 機能拡張ツールの提供

米国 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ご提供いたします。ArcGIS Pro に対応した機能拡張ツールにおける不具合修正および機能拡張は、原則として最新バージョンまたは次期バージョンでの対応となります。

## 2-6. 技術情報・各種ドキュメントの提供

製品を利用する上で有用となる技術情報(FAQ、トラブルシューティング 等)や各種ドキュメント(チュートリアル、技術資料、セミナー・イベント資料 等)をご提供いたします。

## 2-7. 定期トレーニングの受講割引

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。

## 2-8. 米国 Esri ユーザー会へ登録料の免除

ご利用のソフトウェアの種類、数量、契約レベル、サポート契約期間によって、米国 Esri 社が主催しているユーザー会(Esri International User Conference)への参加登録料が免除になります。

## 2-9. ArcGIS Online の無償利用(対象: ArcGIS Desktop ライセンスのご契約者のみ)

ArcGIS Desktop ライセンスをご契約しているユーザーに対し、サポートサービスの一環としてサポート有効期限内において ArcGIS Online(ArcGIS Desktop ユーザー向け)の利用を無償でご提供いたします。

# 3. サービスの利用可能期限

---

## 3-1. 保守契約型製品の場合

保守契約は、サポートサービス対象となる製品の購入契約に基づき、購入契約を締結された時点より開始されます。

契約期間の起算日は、ご注文月の翌々月 1 日となります。

製品サポートサービスの対象製品には、ご購入契約日の翌々月 1 日を起算日として 1 年間の製品サポートサービスが含まれます。

初年度保守の保守期日(保守契約満了日)に関しましては、納品時に同梱のライセンスコンファメーションシートに記載しております。

保守の更新、再開については、下記 URL をご参照ください。

<https://www.esri.com/services/maintenance/renewal/>

## 3-2. 年間契約型製品の場合

年間契約型の製品(ArcGIS Online 組織向け/教育向け、ArcGIS Apps の有償アプリケーション、期間限定ライセンスなど)は、お客様のライセンス契約が有効な期間に製品サポートサービスをご提供いたします。

# 4. ご注意

---

- ◆ 本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(<https://www.esri.com/products/product-lifecycles/>)に準じます。
- ◆ 提供する製品サポートサービスは、本ドキュメントに記載されている内容のみとなります。
- ◆ 弊社が Q&A サポートの範囲を超えるお問合せと判断した場合、サポートをお断りさせていただく場合がございます。  
<https://www.esri.com/cgi-bin/wp/wp-content/uploads/documents/QASupportService.pdf>
- ◆ 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。

# 5. 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 営業推進グループ(保守営業担当)

Tel : 03-3222-3941

Email : [gisinfo@esri.com](mailto:gisinfo@esri.com)