

Esri 製品サポート サービス内容

2024 年 7 月 1 日

1. サービス対象製品

カテゴリー	製品名
ArcGIS Pro	ArcGIS Pro、ArcGIS Business Analyst Pro
ArcGIS Online	ArcGIS Online (有償プラン、ArcGIS Desktop ユーザー向け) ^(注1)
ArcGIS Enterprise	ArcGIS Enterprise
Apps	ArcGIS Apps ^(注2)
ArcGIS Platform	ArcGIS Developer Bundle、ArcGIS Developer Subscription、ArcGIS Engine ^(注3) 、ArcGIS Runtime LPK (ライセンス パック) ^(注3)
その他	ArcGIS Desktop (ArcMap)、ArcGIS Business Analyst Desktop、Web and Mobile Apps、ArcGIS CityEngine、ArcGIS Drone2Map、Site Scan for ArcGIS

※ 上記以外の製品の対応状況は、**国内サポートの対象製品** (<https://www.esri.com/services/maintenance/products/>) をご参照ください。

注1.ArcGIS Online のサービス稼動状況は **ArcGIS Online Health Dashboard** (<https://status.arcgis.com/>) にてご確認ください。

注2.ArcGIS Apps の Q&A サポートは、契約が有効な ArcGIS Enterprise のライセンス、または ArcGIS Online (有償プラン / 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3.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。ご利用のアプリケーション ソフトウェアに関してご質問がある場合には、アプリケーションの開発元にお問い合わせください。

2. サービス概要

Esri 製品サポート サービスでは、以下の内容を提供します。

2-1. 最新バージョン ソフトウェアの提供

最新バージョンのリリース時点でお持ちのライセンスの契約が有効な場合、最新バージョンのライセンスおよびソフトウェア プログラムを My Esri よりご提供いたします。

- **My Esri とは** (<https://tech-support.esri.com/arcgis/article/web/knowledge101.html>)

ソフトウェアの不具合修正プログラム (パッチ) は、米国 Esri 社の Web サイト上で公開されます。お使いのバージョンに最新のパッチを適用していただくことで、ユーザー様には安心して最新の環境でソフトウェアをご利用いただくことができます。

- **パッチの入手方法** (<https://tech-support.esri.com/arcgis/article/web/knowledge5640.html>)

2-2. Q&A サポート

Q&A サポートは、Esri 製品の操作方法、ご利用方法などに関するご質問に文面でお答えするサービスです。標準サポートでは、インストールや GUI の操作方法に関するご質問に回答いたします。開発 API に関するご質問は、オプションとして提供している開発者サポートから回答いたします。ご質問は、My Esri から受付いたします。

受付方法	My Esri サイト内のお問い合わせシステム経由
対応時間	9:00 - 17:00 (土日祝日、弊社指定休業日を除く)
サポート対応範囲	Esri 製品の標準ユーザー インターフェイスに関する質問、インストールに関する質問 など
Q&A サポートの利用者	My Esri のお客様組織にユーザーとして追加されており、お問い合わせ担当者として登録されている方
Q&A サポートの対応範囲	インストールに関する質問、標準ユーザー インターフェイスに関する質問 Q&A サポートの詳細は以下の Web ページをご参照ください。 <ul style="list-style-type: none">• サポート ポリシー概要 (https://tech-support.esri.com/arcgis/article/web/knowledge120.html)• Esri 製品ライフサイクル (https://tech-support.esri.com/arcgis/article/web/knowledge124.html)

※ よくあるご質問 (FAQ) は、**ESRI ジャパン サポート サイト** (<https://tech-support.esri.com/>) から閲覧いただけます。

※ 開発 API に関するご質問は、**開発者サポート サービス**、もしくは**コンサルティング サービス**をご利用ください。

2-3. 電話サポート

インストール トラブルやライセンスの認証登録、認証解除でお困りの際には、電話でのご相談もいただけます。

受付方法	ナビダイヤルによる通話（通話料はお客様負担となります）
専用ダイヤル	0570-783-615
対応時間	9:00 - 17:00（土日祝日、弊社指定休業日を除く）
電話サポートの対応範囲	インストールに関する質問、ライセンス認証・解除に関する質問

※インストールおよびライセンス認証以外でのお問合せは My Esri 内のお問い合わせシステム経由でのみ受け付けております。

2-4. 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にて提供いたします。ご契約者ご本人だけでなく、ご購入・ご契約組織内の方にも割引価格が適用されます。

- 定期トレーニング (<https://www.esri.com/training/details/class-room/>)

2-5. 米国 Esri ユーザー会の登録料免除

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。

- Esri ユーザー会（Esri International User Conference）(<https://www.esri.com/events/uc/>)

2-6. 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、Esri 製品サポート 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、Esri 製品サポート 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。製品ご購入時には、米国 Esri 社によるライセンス発行より 1 年間、Esri 製品サポート サービスをご利用いただけます。

次年度以降は、保守契約を更新いただくことにより引き続きご利用いただけます。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に記載しております。

- 保守の更新・再開方法 (<https://www.esri.com/services/maintenance/renewal/>)

3-2. サブスクリプション型製品の場合

ArcGIS Online 有償プラン、ArcGIS Apps の有償アプリケーション、期間限定ライセンス、ArcGIS Developer Subscription などのサブスクリプション型の製品は、お客様のライセンス契約が有効な期間中、Esri 製品サポート サービスを提供いたします。

4. その他

- 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いません。
- 本サービスの内容については予告なく変更される場合があります。

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 カスタマーサービスグループ

電話番号： 03-3222-3941

E-mail: gisinfo@esri.com