

ConceptBase Enterprise Search製品

## - 保守サービスガイド -

株式会社ジャストシステム  
システムプロダクト・カスタマーセンター

# 保守サービス概要

---

製品保守として、有償の保守契約を結んでいただいたお客様向けに以下のサービスをご提供しています。

- コールサポート
- 専用Webサイトによるサポートサービス
  - 技術情報(ドキュメント等)
  - テクニカルFAQ
  - 更新モジュールのダウンロード
- 更新版の無償提供

# コールサポート

---

製品に関する技術的問題の解決支援、障害の受付、仕様や操作方法(マニュアル)に関する質問に対して、テクニカルサポートエンジニアが電子メールまたは電話にて支援いたします。お受けした障害報告に対して、問題解決に努めるとともに、製品仕様に関するご要望は次期製品へのフィードバックへの検討材料とさせて頂き戴きます。

- 対応時間:9:30～11:45 12:45～18:00  
(土日曜日、祝祭日および弊社の定める期間を除きます)

※SDKなどの一部製品は電子メールのみでの対応となります。



# 専用Webサイトによるサポートサービス

お客様が自らの操作で必要なときに必要な情報を得られるセルフサービスソリューションを提供しております。

## ■ 技術情報(ドキュメント等)

サポートに関する重要なお知らせや、問題解決および問題回避の支援となる技術情報、また製品仕様を深くご理解いただくための技術解説等を用意いたします。

## ■ テクニカルFAQ

お客様からお受けした、よくあるお問い合わせ内容とその回答をFAQとして公開致します。

## ■ 更新版モジュールのダウンロード

重要な緊急性を伴う障害改修のパッチモジュール(アップデートモジュール)を、Webサイトからダウンロードしてご利用いただけます。



## 更新版の無償提供

---

弊社では、お客様にご満足いただける製品開発のため、お受けしたご要望やご意見を次期製品へとフィードバックしております。最新の技術に基づく新機能を、速やかにお客様のシステムへ導入するために、更新版を無償提供いたします。更新版は、技術的問題解決や新機能の提供などを目的として、以下のモジュールをご用意しております。

- メジャーバージョンアップ(新機能のご提供)
- マイナーバージョンアップ(新機能のご提供)
- アップデートモジュール(障害解決パッチモジュールのご提供)
- 文書フィルター(対象文書ファイルバージョンアップへの追随)



# お客様向け窓口／専用Webサイト

---

## ■専用Webサイト

システムプロダクト・カスタマーセンター 保守Webページ

URL:<http://www.justsystems.com/jp/services/epts-users/>

## ■保守サービス契約に関するお問い合わせ窓口

システムプロダクト・カスタマーセンター カスタマーサービス

電話:03-5324-7954

FAX:03-5324-7956

E-mail:[system\\_info@justsystems.com](mailto:system_info@justsystems.com)

営業時間: 9:30~11:45 12:45~18:00(土・日曜日・祝祭日・弊社休業日は除く)