

サポート サービスについて

NetAdvantage コントロールを利用する開発者の皆様に、製品使用方法のご案内や技術サポート、サンプルコードのご提供など幅広いサポート サービスをご用意しております。是非ご活用ください。

内容

サポート レベル.....	2
リソース	3
FAQ.....	4

サポート レベル

プライオリティ サポート

オンラインとお電話によるサポート対応を行っております。加えて、通常サポートより優先度を高く対応しており、2 営業日*以内に必ず 1 次回答を行うポリシーとなっております。

電話番号：0120-420-31 (平日 9:00-12:00 13:00-18:00)

お電話いただく際、お持ちのライセンスを確認させて頂いております。事前にライセンス キー番号の準備をお願いいたします。

オンライン -下記リンク先のフォームよりご質問ください。

<http://jp.infragistics.com/Support/SubmitSupportIssue.aspx>

* 弊社営業時間は 9:00-18:00 となります。18:00 以降に起票されたご質問は、翌営業日扱いとなります。

スタンダード サポート

オンラインでのサポート対応を行っております。受け付け順にご回答させて頂いております。

下記リンク先のフォームよりご質問ください。

<http://jp.infragistics.com/Support/SubmitSupportIssue.aspx>

リソース

・ ヘルプドキュメント

NetAdvantage コントロールの利用方法を詳細に解説する製品ドキュメントです。開発環境にインストールしていただくことで素早く利用方法を確認することができます。また、オンラインヘルプ (<http://help.jp.infragistics.com>) もご利用いただけます。

・ サンプルブラウザ

各コントロールを利用したサンプルブラウザをご用意しております。サンプルには必ずソースコードが併記されておりますので、そのままご活用いただくことが可能です。また、オンラインサンプル (<http://samples.jp.infragistics.com>) も公開されておりますので、合わせてご利用ください。

・ オンライン記事

ブログ (<http://blogs.jp.infragistics.com>) またはコミュニティー (<http://forums.jp.infragistics.com>) には最新の技術情報やサンプルコードを含む Tips などを提供しております。特に新製品の利用方法を豊富に掲載しておりますので是非ご確認ください。

FAQ

サポート範囲について

サポート対象となるご質問、サポート対象外となるご質問の例を挙げさせていただきます。

サポート対象のご質問

NetAdvantage 製品の使用方法または利用にあたっての課題がある場合、お気軽にご連絡ください。

NetAdvantage の利用に関して、特殊なものを除く一般的なものに対応しております。

以下はサポート内の質問の例になります。

- どうすれば Visual Studio のツールボックスに NetAdvantage コントロールを表示できますか？
- jQuery のグリッドでどうやってフィルタリングを実装しますか？
- UltraWinGrid でセル単位での文字色を変更することはできますか？
- XamGrid での一般的なパフォーマンス調整について教えてください。
- 特定のブラウザで正常に描画されないのですが、正常に描画させる方法を教えてください

- カラーセル状のインターフェイスを作りたいのですが、どんなコントロールを利用するとよいでしょうか？
- CSS を利用して WebDataGrid コントロールの外観を変える方法を教えてください。
- XamDataGrid で値に応じてセルの色を変更する方法を知りたいです。
- インストールする時に、エラーが発生しますが、解決する方法を教えてください。
- 継承コントロールを作成した場合にも製品サポートを受けられますか？
 - * 継承コントロールに複雑なカスタマイズがなされている場合、サポートを致しかねる場合もございます。予めご了承ください。

サポート対象外のご質問

NetAdvantage 製品に直接関係しない質問には対応することはできません。また、NetAdvantage コントロールを高度にカスタマイズ (Silverlight・WPF のテンプレート化、Windows Forms の描画フィルター・作成フィルターなど) した場合、サポートが難しくなることを予めご承知おきいただければと思います。

サポート範囲外質問の例

- .NET Framework など、マイクロソフト社製品、あるいはサードパーティ製品に関する技術的なサポートを受けられますか？
- 開発言語に C++を利用しています。この場合もサポートを受けられますか？
- NetAdvantage のソース コードの内容を説明してください。
- NetAdvantage のソースコードレベルのカスタマイズ方法を教えて下さい。
- XAML コントロールでデフォルト テンプレートを大幅に変更した結果、正常に動作しなくなりました。どうすれば動作されるのでしょうか？

サポート環境

サポートされている環境の詳細については、下記のリンクをご参照ください。

<http://jp.infragistics.com/supportedenvironment/default.aspx>

Q : XXXX データベース システムへの接続において、YYYY 社のファイアウォールを経由した場合に ZZZZ の設定においてはグリッドとの接続ができません。どのようにすればよいのでしょうか？

できる限りお客様の環境に合わせて、弊社の環境で現象の再現を試みますが、お客様の環境に依存する現象の場合、再現が難しい場合がございます。返答の速度や再現に影響がある可能性があることをご了承ください。

Q : 特定のシナリオを満たすサンプルをもらうことはできますか？

A：必要に応じてサンプルのご提供を行っております。サポートの対象はコントロールのメソッド・プロパティの利用に留まるものとなります。また、サンプル作成は常に行うことは出来ず、ベスト エフォートとなる点をご了承ください。

サンプルは特定の機能の実例になります。動作を確認し、コードを参照し、自分のアプリケーションに適用する方法の理解を助けるための事例とお考え下さい。そのまま完全に動くアプリケーションとしては作成されていませんので、ご了承ください。

製品メンテナンス

Q：NetAdvantage コントロールの不具合と思われる動作を確認しています。不具合の修正バージョンはありますか？

A：製品に不具合がある場合、サービスリリースによる修正対応を行っております。該当する不具合への修正モジュールが含まれるサービスリリースをご利用ください。また、バグ修正と並行してワークアラウンドの調査・提供も行います。

Q：不具合はいつ修正されますか？

A：製品の特性上、サービスリリースの明確な時期はお伝え致しかねます。予めご了承下さい。修正対応の進捗については随時ご報告いたします。

※製品の不具合対応は製品ライフサイクルに沿って行われます。「製品メンテナンス」期間にある製品のサービスリリースをご提供致します。詳細は下記リンクページをご確認ください。

Infragistics 製品ライフサイクル

製品の技術サポートは三年間でバグ フィックスは一年間になります。詳細については、下記のリンクをご参照ください。

<http://jp.infragistics.com/support/supported-environments.aspx>

機能追加リクエスト

Q：NetAdvantage に特定の機能を追加してもらえますか？また、機能の追加時期についても教えて下さい。

A：弊社では常にお客様のご要望を反映する形で製品バージョンアップを行っています。ご要望の多い機能が追加されやすい傾向にありますので、フィードバックをいただくと大変助かります。機能追加の時期は製品ロードマップ (<http://jp.infragistics.com/whats-hot/roadmap.aspx>) にてご連絡致します。

サポートオプションについて

Q：サポートが電話、E-mailのみでは不安です。オンサイトでのサポートは受けられますか？

A：いいえ、オンサイトでのサポートは提供しておりません。しかしながら、社内ナレッジベースを活用し、デベロッパーサポートチームがオンサイトと同等のサポートをご提供致します。また、問題を特定するためにサンプルコードをご提示いただけますと、より迅速でご要望に即したご案内が可能となります。

Q：サポートの回答をライセンス登録者以外のメンバーやメーリングリスト宛に送ってもらえますか？

A：サポートポリシーによりサポートの回答はサポートケース起票者様にのみ送付致します。

Q：問い合わせには回数制限がありますか？

A：無制限でご利用いただけます。疑問点や不明点がございましたら、お気軽にご連絡下さい。問い合わせ件数が非常に多くなる場合は問い合わせの優先度をお伺いする場合がございますので、ご了承ください。