

adviceXross サービスのご案内

サポート体制

株式会社D T S インサイトでは、お客様に納入した advice 製品が常に良好な状態で稼働し、より大きな効果を生み出すよう、製品に対応した障害予防、迅速な障害修復、および FAQ 情報、障害情報の閲覧等の各種サービスを提供しております。

保守サービスは、無償保守サービス(ご購入後 3 ヶ月間の製品保証)に加え、お客様の指定する製品に対して年単位で保守サービスを設定する年間保守サービス制度を用意しており、年間保守サービスに加入いただくことで、無償保守サービス期間終了後も継続して各種サービスをご利用いただけます。

万一のトラブルによる業務の停滞や混乱を最小限に防ぐ為、製品のご購入時に年間保守サービスにご加入いただくことをお勧めしております。

保守サービスは、お客様のニーズにあった保守メニューをご用意しております

1. 製品の操作や不明点等のお問い合わせ対応
2. 製品ソフトウェアのバージョンアップ
3. 技術情報や設定スクリプトのご提供
4. ライセンスの再発行・リホストサービスの優遇
5. 故障時の修理サービス
6. 代替機の貸出しサービス
7. オンサイトサポートサービス

カスタマーサポートへのアクセス

保守サービスは下記の担当部署より対応いたします。お問い合わせ（修理依頼を含む）は、原則としてお問い合わせフォームからご連絡ください。

お問い合わせへの対応は、受付順に対応させていただき、原則 1 営業日以内に 1 次回答をご連絡いたします。

▶ サポート担当部署

株式会社D T S インサイト

事業本部 プロダクト事業部 営業部 営業技術課

住所：〒151-0053 東京都渋谷区代々木 4-30-3 新宿 MIDWEST ビル 9F

TEL：03-6756-9407 FAX：03-6756-9409

URL：https://www.dts-insight.co.jp/support/support_advice/

adviceXross サービスのご案内

▶ サポート対応時間

月曜日～金曜日 10:00～12:00 / 13:00～17:00

※祝祭日及び当社規定の休日を除く

▶ お問い合わせ

https://www.dts-insight.co.jp/support/support_xross/ にアクセスいただき、adviceXross サポートページに進んでください。

ログイン後、「エラーや動作不良 自己診断エラーなどのお問い合わせはこちら（お問い合わせフォーム）」から必要事項をご記入の上、送信してください。

▶ エラーや動作不良、自己診断エラーなど
のお問い合わせはこちら

▶ 修理依頼

https://www.dts-insight.co.jp/support/support_xross/ にアクセスいただき、adviceXross サポートページに進んでください。

ログイン後、「修理のご依頼」から必要事項をご記入の上、送信してください。

▶ 修理のご依頼

▶ 製品のご登録

お問い合わせや修理依頼は、製品登録を行っていただくことにより、ログインに使用するユーザーID とパスワードが発行されます。

https://www.dts-insight.co.jp/support/support_xross/ にアクセスいただき、adviceXross サポートページに進み、「製品のご登録」より製品登録を行ってください。

新規ご登録

ご購入製品の新規登録はこちらからお願いいたします。
ご登録により、ソフトウェアライセンスの発行、および、ログインに使用するユーザーIDとパスワードを発行いたします。

製品のご登録

adviceXross サービスのご案内

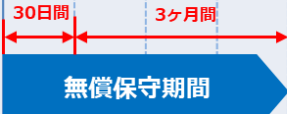
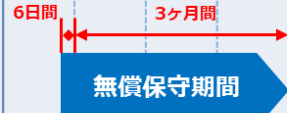
無償保守サービス

adviceXross は、製品納品後から 3 ヶ月後の月末まで（納品月 + 3 ヶ月間）、無償保守期間として保守サービスを無償でご利用いただくことができます。

無償保守サービス

製品	無償保守期間	内容
adviceXross	3ヶ月間 (納品月+3ヶ月間)	年間保守サービス加入時と同じ条件のサービスをご提供

無償保守期間の例

	1年目	
4月1日に納品の場合		無償保守期間は、7月末日までです (4月末日までの30日間+3ヶ月間)
4月25日に納品の場合		無償保守期間は、7月末日までです (4月末日までの6日間+3ヶ月間)

adviceXross サービスのご案内

年間保守サービス

無償保守期間を経過後は、年間保守サービスとして年単位での保守サービスに加入いただくことで、各種サービスを提供しております。

年間保守サービスの特徴

こんなお客様におすすめです



- ・ 製品開発のスピードが早く、短期間でユーザシステムが変わる可能性がある。
- ・ 最新のデバグ環境を使用したい。

安心性

最適なデバッグシステム
をご提供します

最新 SoC への対応やデバッグ効率を上げるための新機能を搭載した、最新の製品ソフトウェアをいつでもダウンロードいただけます。

製品ソフトウェアが更新された場合は、サポート Web サイトより迅速にご提供し、E メールによる配信でご連絡いたします。

こんなお客様におすすめです



- ・ トラブル時の業務停滞や混乱を最小限に抑えたい。
- ・ ICE 機能を最大限に発揮したい。

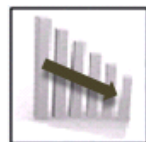
信頼性

デバッグ時のトラブルを
低減できます

プロジェクトの立上げ時に発生する時間や、突然のトラブルによる対応時間は、時間のロスだけでなく業務の停滞や混乱に繋がります。

専門のスタッフにより、突然のトラブルのお問い合わせ対応だけでなく、効率のよいデバッグ操作や各種疑問点なども、いつでもご相談いただけます。

こんなお客様におすすめです



- ・ 製品開発にかかるコストを予算化したい。
- ・ 故障時の支出を低減したい。

経済性

経費として予算管理が
行えます

お客様に特化したシステムや大規模化したシステムのデバッグでは、FAQ などの情報のみでは解決が困難であり、問題の解決までに想定以上の時間や費用がかかる場合があります。

年間保守契約へのご加入は、専門スタッフによる迅速なサポートだけではなく、年度予算として管理が行えます。また、故障した際の支出も低減できます。

adviceXross サービスのご案内

年間保守サービスの種別

adviceXross の年間保守サービスには種別の分類はありません。ハードウェアとソフトウェアの両方を対象にサービスをご提供いたします。

年間保守サービスの種別

製品	種別	詳細
adviceXross	-	ハードウェアとソフトウェアを対象とした年間保守サービス

年間保守サービスの区分

年間保守サービスには以下の区分があります。

保守サービスの区分

年間保守サービス区分		オーダーコード adviceXross
無償保守	製品保証期間	-
新規1年	無償保守期間の終了から1年間の新規保守	MTB/<製品オーダーコード>
新規3年	無償保守期間の終了から3年間の新規保守	MT3/<製品オーダーコード>
継続	新規保守期間終了から1年の継続保守	MTK/<製品オーダーコード>
再加入※	保守期間満了から1ヶ月以上経過しての再加入 納品日の翌月1日から1年間（納品日から翌月1日までを含む）	MTS/<製品オーダーコード>

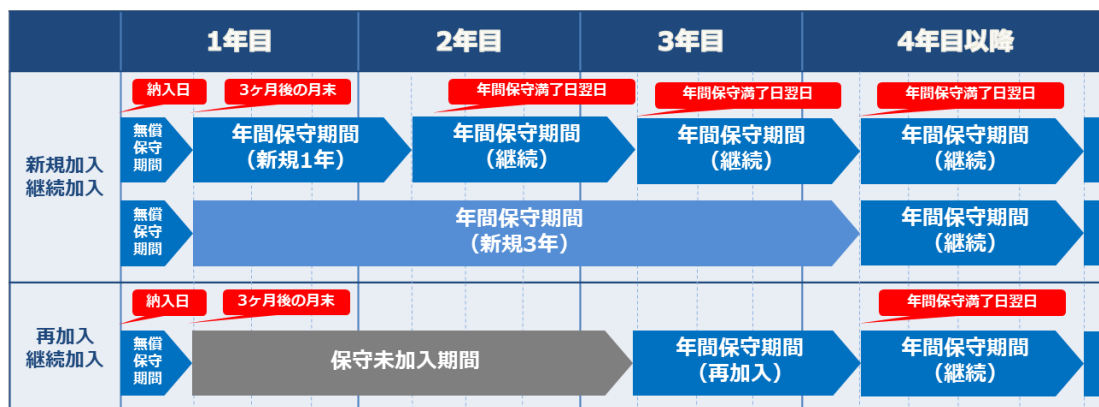
※ 再加入時は、新規保守や継続保守とは年間保守サービスの価格が異なります。

adviceXross サービスのご案内

年間保守サービスの期間

adviceXross の年間保守サービスの期間は、新規加入時は 1 年間または 3 年間で、継続加入及び再加入時は、1 年間です。

保守サービス加入期間の例



年間保守サービスの期間と内容

保守サービス (adviceXross)

	ご購入1年目	2年目	3年目	以降	サービス期間	サービス内容
無償保守	1年保守加入				3ヶ月間 + 1年間	保守サービスをご提供
無償保守		3年保守加入			3ヶ月間 + 3年間	保守サービスをご提供
無償保守	保守未加入				3ヶ月間	無償保守期間のみ保守サービスをご提供

adviceXross サービスのご案内

保守サービスの内容

adviceXross 保守サービスの内容

サービス内容	保守サービス加入	保守サービス未加入
一般メニュー		
ユーザ情報の登録と変更	○	×
保守サービス期間の確認	○	—
保守サービスの終了通知	保守期間終了の6ヶ月前と1ヶ月前にメール通知	
FAQの参照・エラー検索	○	○
製品ソフトウェアバージョンアップ		
バージョンアップ情報の通知	○	×
最新ソフトウェアのダウンロード		
不具合修正ソフトウェアの提供		
お問い合わせ対応（以下は一例）		
ライセンスに関するお問い合わせ	○	×
バージョンアップ方法に関するお問い合わせ		
デバッグの使い方に関するお問い合わせ		
SMTに関するお問合せ（予定）		
その他、お問い合わせやご質問		
技術情報・設定スクリプト		
技術情報の入手	○	一部の情報のみ入手可能
設定スクリプトの入手		×
ライセンスファイルの再発行・変更		
ライセンスファイルの再発行	1個品2回まで無償対応 3回目以降は有償サービス対応	有償サービス対応
ライセンスファイルのリホスト		
リモートデスクトップ接続の許可	保守満了日を期限とし、保守更新時に都度発行	
製品ハードウェアの故障対応		
修理サービス	無償修理	×
代替機の貸し出し	○	×
有償サービス		
オンサイトサービス	案件ごとの見積り対応	×
ライセンスの再発行とリホストサービス	1個品2回まで無償対応 3回目以降は有償サービス対応	有償サービス対応

adviceXross サービスのご案内

adviceXross 保守サービスの内容詳細（１）

ソフトウェアに対するサービスの内容

1. お問い合わせの受付 ※1 ※2

FAQ で解決が行えない問題点やご質問などは、いつでもお問い合わせフォームからお問い合わせいただけます。お問い合わせへの回答は、受付順に対応させていただき、原則、1 営業日以内に 1 次回答をご連絡させていただきます。

2. 製品ソフトウェアのバージョンアップ

最新バージョンの製品ソフトウェアを、いつでもダウンロードいただけます。
製品ソフトウェアが更新された場合は、サポート Web サイトより迅速にご提供し、E メールによる配信でご連絡いたします。

3. 技術情報や設定スクリプトのご提供 ※3

デバッグに役立つ情報を記載したアプリケーションノートをダウンロードいただけます。チップセットや BSP に応じた設定ファイルをダウンロードいただけます。

4. ライセンスファイルの再発行・変更の無償対応 ※4

ライセンスファイルの再発行やリホストに伴う手数料を、保守期間中 1 個品につき 2 回まで無償で対応いたします。

5. 保守サービス期間の確認

サポート Web サイト上で、製品ソフトウェアのシリアルナンバーを入力いただくことで、対象製品の保守サービス加入状況や期間をご確認いただけます。

6. 保守期間満了日の通知 ※5

年間保守サービスが満了する、6 ヶ月前と 1 ヶ月前に E メールにより配信でご連絡いたしますので、予算計画へのご検討や万一の保守切れに役立ちます。

※1 お問い合わせへの対応は、無償保守期間中のお客様と年間保守サービスにご加入のお客様のみ、対応させていただきます。

※2 お問い合わせやご質問の受付は、必要な情報の確実な伝達と効率の良いサポート対応を目的として、原則、お問い合わせフォームからのみ受け付けさせていただき、電話や E メールによるお問い合わせはご遠慮いただいております。

※3 設定ファイルは、弊社で動作確認が行えたもの または、動作可能と想定されるものに限りです。

※4 3 回目以降は有償サービスとなります。

※5 ご購入時に年間保守サービスに加入いただけなかったお客様へは、無償保守期間満了の 1 ヶ月前に E メールによりご連絡いたします。

adviceXross サービスのご案内

adviceXross 保守サービスの内容詳細（２）

ハードウェアに対するサービスの内容

1. 修理サービス ※1 ※2 ※3 ※4 ※6

製品の故障時は、弊社が規定する一部の製品を除き、引取りにて無償で修理対応を行います。一部の製品については有償での修理対応を行います。
故障品の修理対応は一部の製品を除き、故障品到着後 10 営業日以内に発送いたします。

2. 点検サービス ※6

ご希望により点検作業や内部清掃を有償で行わせていただきます。
点検対応は、故障品到着後 10 営業日以内に発送いたします。

3. 代替機の貸出しサービス ※5 ※6

故障や点検の期間中は、ご希望により代替機を無償でお貸出しいたします。
故障と疑わしい場合の切り分け用としても、無償でお貸出しします。

※1 修理サービスは、無償保守期間中のお客様と年間保守サービスにご加入のお客様のみ、対応させていただきます。

※2 年間保守サービスに未加入のお客様は、年間保守サービスの再加入を行うことにより修理を受け付けております。

※3 お客様の過失による故障の場合は、製品の種類に関わらず有償での修理対応となります。

※4 弊社が規定する一部の製品につきましては、引取り後に納期及び修理価格を別途お見積りさせていただきます。「一部の製品」の名称と修理価格の目安は、弊社 advice サポートまでお問い合わせください。

※5 弊社在庫状況により必ずしもご希望に添えない場合があります。

また、修理(点検)完了後、一定期間を超えての代替機貸出しは有償となりますので、ご了承ください。

※6 送付に掛かる費用は、送付する側の負担となります。

adviceXross サービスのご案内

adviceXross 保守サービスの内容詳細（3）

有償サービスの内容

年間保守サービスとは別に、有償でのサービスを提供しております。

1. オンサイトサポート ※1

専門のスタッフによる、お客様への訪問や弊社への来訪によるオンサイトで、ICE 接続時における動作障害の切り分けや、障害原因の特定を行い迅速な問題解決にご協力いたします。オンサイトサポートでは、ご希望により最新ソフトウェアの提供を行います。

オンサイトサポート費用は案件対応時に別途お見積りとさせていただいております。詳しくは販売店または、弊社営業部までお問い合わせください。

2. ライセンスの再発行とリホストサービス ※2

ライセンスファイルの紛失時や、リホスト(ホスト PC やドングルを変更する場合)などで、ライセンスファイルの再発行が必要となった場合は、ライセンス発行手数料として 1 ライセンスファイルにつき¥20,000 で対応いたします。

3. 製品ソフトウェアのパッケージサービス

製品ソフトウェアの提供はダウンロード方式で提供しておりますが、ご要望に応じて CD または DVD でご提供いたします。パッケージ費用は、1 ソフトウェアにつき ¥10,000 となります。

※1 オンサイトサポートは、無償保守期間中のお客様と年間保守サービスにご加入のお客様に限り、弊社が必要と判断した場合に有償でサービスをご提供いたします。

※2 無償保守期間中のお客様と年間保守サービスにご加入のお客様は、保守期間中 1 個品につき 2 回まで無償でサービスをご提供いたします。

adviceXross サービスのご案内

年間保守サービス加入のご案内

年間保守サービスへの新規加入・再加入をご希望される場合は、「保守加入のお申し込み」ページよりご連絡ください。

継続サービスをご希望される場合は、「保守加入のお申し込み」ページよりご連絡いただくか、保守期間満了の6ヶ月または、1ヶ月前に配信されるEメールへご返信ください。
弊社担当より、別途ご連絡させていただきます。

保守加入のお申し込みページからのお申し込み

https://www.dts-insight.co.jp/support/support_xross/ にアクセスいただき、adviceXross サポートページに進んでください。

➤ **保守加入のお申し込み** から必要事項をご記入の上、送信してください。

advice/TRQer サポート

adviceXross

➤ FAQ

➤ スタートアップガイド / ドキュメント / その他のツール

➤ ご購入後、初回のインストール方法

➤ バージョンアップ時のインストール方法

➤ シリアルナンバーの確認方法

➤ エラーや動作不良、自己診断エラーなどのお問い合わせはこちら

➤ 修理のご依頼

➤ 保守加入のお申し込み

➤ 改善のご要望

➤ データのアップロード

adviceXross サポート

保守加入のお申し込み

お客様各位

弊社では、お客様が製品を安心してお使い頂くため、保守契約によるサポートサービスを提供しています。不慮の故障による修理依頼や代替品の入手、デバッグに関するお問い合わせ、バージョンアップ情報などを迅速に入手することが可能となります。ぜひ、保守契約を結んで頂くようお願いいたします。
本メール内容を受取り後、担当営業から見取りについてご連絡させていただきます。

複数台保守の継続をご希望の方は、今回保守をご継続いただく製品のシリアル番号を代表シリアルとして一つご記入いただき、継続対象とされる製品の本数をご入力ください。 ※全てのシリアルをご記入いただく必要はありません

以下各項目ご入力後、確認ボタンを押してください。(※は必須です)

会社名※		支社名	
部署名1		部署名2	
お名前※			
Eメールアドレス※	(半角)		
郵便番号	- (例: 151-0053)	都道府県	

保守期間満了時の配信メールからのお申し込み

年間保守サービスに加入中の場合は、保守期間が満了する6ヶ月前と1ヶ月前に、「★保守期間のご案内」がEメールにより配信されます。

保守サービスへのご加入をご希望の場合は、このEメールにご返信ください。

adviceXross サービスのご案内

年間保守サービスの再加入について

年間保守サービスの再加入時は、弊社に引取りでの点検作業(無償)が必要となります。
故障品の保守サービス再加入や点検作業により故障が確認された場合は、年間保守サービスの再加入費用に加え、別途お見積りでの修理費用が必要となります。

年間保守サービス再加入時の点検費用・修理費用

製品	再加入時の点検費用	故障品再加入時の修理費用
adviceXross	無償	割引なし

adviceXross サービスのご案内

改訂履歴

版	発行日付	変更内容
第 1 版	2020.03.06	新規作成
第 2 版	2023.08.01	サポート担当部署名、サポート対応時間を変更
第 3 版	2024.04.04	・サポート担当部署名を変更 ・フロア移転により、住所を変更

adviceXross サポートのご案内

株式会社 D T S インサイト

事業本部 プロダクト事業部 営業部 営業技術課

2024 年 04 月 04 日 第 3 版発行

© 2024 DTS INSIGHT CORPORATION. All rights reserved.