

TRQerAM サポートのご案内

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 TRQerAM 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 カ月間の製品保証)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契約制度を用意しており、年間保守契約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契約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. TRQerAM 専用の FAQ サイトのご参照
3. 製品ソフトウェアのバージョンアップ
4. 技術情報や設定スクリプトのご提供
5. ライセンスの再発行・リホストサービスの優遇
6. 故障時の修理サービス
7. 代替機の貸出しサービス
8. オンサイトでの接続サポートサービス (有償サービス)
9. コマンド定義対応サービス (有償サービス)

【TRQerAM シリーズ製品の販売終了に伴う注意事項】

TRQerAM シリーズ製品は、2022 年 3 月 31 日をもって販売を終了しております。

原則として保守サービスも終了させていただくこととなりますが、

販売終了の時点で年間保守サービスにご加入いただいているお客様に限り、

最長 3 年間 (2025 年 3 月 31 日まで) の保守サービスを提供させていただく予定です。

(2024 年 4 月以降、1 年に満たない期間につきましては、年間保守費用の月割り金額でのご加入となります)

※製品によっては保守サービス更新のご希望に添えない場合もありますので、ご了承ください。

TRQerAM サポートのご案内

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担当いたします。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/

▶ 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_advice/ にアクセスいただき、adviceLUNA/TRQerS 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。

▶ 修理依頼

https://www.dts-insight.co.jp/support/support_advice/ にアクセスいただき、adviceLUNA/TRQerS 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。

▶ 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_advice/ にアクセスいただき、adviceLUNA/TRQerS 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。

TRQerAM サポートのご案内

無償保守サービス

TRQerAM 製品は、無償保守期間はありません。

TRQerAM サポートのご案内

年間保守契約

無償保守期間を経過後は、年間保守契約として年単位での保守契約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。

年間保守契約の特徴

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ugg環境を使用したい。

安心性

最適なデバuggシステム
をご提供します

最新 SoC への対応やデバugg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ugg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合せ対応だけでなく、効率のよいデバugg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ugg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。

TRQerAM サポートのご案内

年間保守契約の種別

TRQerAM の年間保守契約には種別の分類はありません。
ハードウェアのシリアルナンバーにより、ハードウェアとソフトウェアの両方を対象としてサービスをご提供いたします。

年間保守契約の種別

製品		詳細
TRQerAM	-	ハードウェアとソフトウェアをサービス対象とした年間保守契約

年間保守契約の区分

年間保守契約には以下の区分があります。

保守サービスの期間

年間保守契約の区分と期間			オーダーコード
区分		期間	TRQerAM
新規1年	製品納品後からの新規保守契約	製品納品後、翌月1日より1年間	<製品オーダーコード>/S1
新規2年	製品納品後からの新規保守契約	製品納品後、翌月1日より2年間	<製品オーダーコード>/S2
継続	年間保守契約の継続保守契約	年間保守契約満了日翌日より1年間	<製品オーダーコード>/SK

※ 再契約の設定はありません。未期間を遡っての継続契約となります。

年間保守契約の期間

TRQerAM の年間保守契約の期間は、新規契約時は1年間または2年間で、継続契約時は、1年間です。

保守サービス加入期間の例



TRQerAM サポートのご案内

保守サービスの内容

TRQerAM 保守サービスの内容

サービス内容	保守契約加入	保守契約未加入
一般メニュー		
ユーザ情報の登録と変更	○	×
保守契約期間の確認	○	-
保守契約切れの通知	保守期間終了の6カ月前と1カ月前にメール通知	
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		
お問合せ対応（以下は一例）		
ライセンスに関するお問合せ		
バージョンアップ方法に関するお問合せ		
使い方に関するお問合せ	○	×
ポーティング方法に関するお問合せ		
その他、お問合せやご質問		
技術情報		
技術情報の入手	○	×
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	有償サービス対応
ライセンスファイルのリホスト	3回目以降は有償サービス対応	
製品ハードウェアの故障対応		
修理サービス	一部消耗部品を除き無償修理	修理受付不可
代替機の貸し出し	修理期間中は1台まで無償貸出し	貸出し不可
有償サービス		
オンサイト接続サポートサービス	案件ごとの見積り対応	×
コマンド定義対応	案件ごとの受託開発対応	案件ごとの受託開発対応
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

TRQerAM サポートのご案内

TRQerAM 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. FAQ の閲覧

TRQerAM 専用の FAQ サイトを閲覧いただけます。

2. 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、3 営業日以内に 1 次回答をご連絡させていただきます。

3. 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。

4. 技術情報のご提供

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。

5. ライセンスファイルの再発行・変更の無償対応 ※3

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。

6. 保守契約期間の確認

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、対象製品の保守契約状況や期間をご確認いただけます。

7. 保守期間満了日の通知

年間保守契約が満了する、6 カ月前と 1 カ月前に 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、年間保守契約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、問合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 3 回目以降は有償サービスとなります。

TRQerAM サポートのご案内

TRQerAM 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消耗部品を除き、引取りにて無償で修理対応を行います。一部の消耗部品については有償で交換いたします。

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、ご希望により修理期間中に 1 台まで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、年間保守契約にご加入のお客様のみ、対応させていただきます。

※2 年間保守契約に未加入のお客様は、年間保守契約に加入いただくことにより修理を受付けております。

※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消耗品につきましては、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。

※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。

TRQerAM サポートのご案内

TRQerAM 保守サービスの内容詳細（3）

有償サービスの内容

年間保守契約とは別に、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、接続の検証やポーティング時における不明事項への対応など、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 dongle を変更する場合)などでの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. コマンド定義への対応サービス

メイン基板とサブ基板間で扱われるコマンドなど、お客様独自のコマンド通信のモニタ機能を受託で開発対応いたします。

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。

※1 オンサイトサポートは、年間保守契約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契約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。

TRQerAM サポートのご案内

年間保守契約加入のご案内

年間保守契約へのお申し込み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。

継続契約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カ月または、1カ月前に配信されるEメールに返信ください。

サポート部または担当営業から、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_advice/adviceLUNA/TRQerS 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。

The screenshot shows the 'adviceLUNA / TRQer サポート' page. On the left is a navigation menu with '保守加入のお申し込み' highlighted. The main content area is titled 'adviceLUNA / TRQer サポート' and '保守加入のお申し込み'. It includes a 'お客様各位' section with explanatory text and a form for registration. The form fields are: 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 (with example 151-0053), and 都道府県. A red box highlights the entire form area.

保守期間満了時の配信メールからのお申し込み

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

保守契約へのご加入をご希望の場合は、このEメールに返信ください。

TRQerAM サポートのご案内

改訂履歴

版	発行日付	変更内容
第 1 版	2016.02.26	新規作成
第 2 版	2017.01.06	誤記訂正
第 3 版	2017.04.01	商号変更に伴う変更
第 4 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 5 版	2024.04.24	<ul style="list-style-type: none">・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・製品販売終了に伴う注意事項を追加

TRQerAM サポートのご案内

株式会社DTS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24日 第5版発行

© 2024 DTS INSIGHT CORPORATION. All rights reserved.