

EVRICA サービスのご案内

サポート体制

株式会社 DTS インサイトでは、お客様に納入した EVRICA 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. 技術情報やマイコン固有の設定情報
4. 故障時の修理サービス(お客様の過失による故障の場合は有償での修理対応)
5. 緊急時の代替機貸出しサービス
6. オンサイトサポートサービス(有償)

カスタマーサポートへのアクセス

保守サービスは弊社のサポート部が担当いたします。お問い合わせ（修理依頼含む技術サポート）は、Web サイトお問い合わせフォームにてご連絡ください。

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。（お問い合わせの内容により場合お時間を頂く場合があります）

お問い合わせフォームは[こちら](#)

サポート対応時間

月曜日～金曜日 9:00～12:00 / 13:00～17:00 ※祝祭日及び当社規定の休日を除く

EVRICA サービスのご案内

無償保守サービス

EVRICA は、製品納品後から 3 カ月後の月末まで（納品月 + 3 カ月間）、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
EVRICA	3カ月間 (納品月 + 3カ月間)	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



EVRICA 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。
- ・ 最新の機能を使用したい。

安心性

最新の製品ソフトウェア
をご利用いただけます

最新マイコンへの対応や、評価・検証の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。
- ・ EVRICA の機能を最大限に発揮したい。

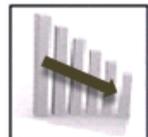
信頼性

トラブルの早期解決に
つながります

ご使用中に発生した問題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つながります。

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、EVRICA-Viewer の操作方法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で EVRICA を活用したい場合、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。

年間保守サービスへのご加入は、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。

EVRICA サービスのご案内

年間保守サービスの種別

EVRICA の年間保守サービスは、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
EVRICA	-	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。

保守サービスの期間

年間保守サービス区分		オーダーコード
		EVRICA
無償保守	新規保証期間	-
新規	無償保守期間からの新規保守サービス	MTB/<製品オーダーコード>
継続	年間保守サービスの継続保守サービス	MTK/<製品オーダーコード>
再加入 ※	無償保守期間満了後の新規保守サービス 年間保守サービス満了後の再保守サービス	MTS/<製品オーダーコード>

※ 再加入時は、新規加入や継続加入とは年間保守サービスの価格が異なります。

EVRICA サービスのご案内

年間保守サービスの期間

EVRICA の年間保守サービスの期間は、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サービス期間と内容

保守サービス

	ご購入1年目	2年目	サービスの期間	サービスの内容
無償保守	保守加入		3カ月間 + 1年間	保守サービスをご提供
無償保守	保守未加入		3カ月間	無償保守期間のみ 保守サービスをご提供

EVRICA サービスのご案内

保守サービスの内容

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	○	×
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）		
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		
その他、お問合せやご質問		
技術情報・マイコン固有の設定情報		
技術情報の入手	○	一部情報のみ入手可能
マイコン固有の設定情報の入手	○	一部情報のみ入手可能
製品ハードウェアの故障対応		
修理サービス	無償修理*1	×
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	×

*1 お客様の過失による故障の場合は有償での修理対応となります。

EVRICA サービスのご案内

EVRICA 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 で解決し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ご対応し、原則、1 営業日以内に 1 次回答をご連絡いたします。

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 メール配信によりご連絡いたします。

3. 技術情報やマイコン固有の設定情報のご提供 ※3

評価・検証に役立つ情報を記載したアプリケーションノートや、マイコン固有の接続設定やデータ取得領域設定等の情報をダウンロードいただけます。

4. 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状況や期間をご確認いただけます。

5. 保守期間満了日の通知 ※4

年間保守サービスが満了する、6 カ月前と 1 カ月前に E メール配信によりご連絡いたします。予算計画へのご検討や万一の保守切れにお役立ていただけます。

※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 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 カ月前に E メールによりご連絡いたします。

EVRICA サービスのご案内

EVRICA 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 EVRICA 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。

EVRICA サービスのご案内

EVRICA 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、EVRICA 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。

※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。

EVRICA 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、「お問い合わせ — お問い合わせ種別：保守加入のお申し込み」ページよりご連絡ください。

継続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

[お問い合わせフォーム](#)にアクセスし、必要事項をご記入の上、送信してください。

製品ご購入後のお問い合わせ

当社プライバシーポリシーをご一読いただき、内容にご同意いただいたうえで本フォームをご利用ください

以下の中からお問い合わせ製品を選択してください

EVRICA

お問い合わせ種別*

保守加入のお申し込み

お客様が当社製品を安心してお使いいただくために、製品に関するお問い合わせ対応のほか、不慮の故障における修理や代替品の貸出、バージョンアップ情報の連絡など、様々な保守サービスを提供しています。
ぜひ保守サービスにご加入いただけますようお願いいたします。

※ 保守サービスの内容につきましては、各製品の「サポートご案内」のページをご参照いただくか、「お問い合わせ」フォームよりお問い合わせください。

*マークの項目は入力必須項目です

件名*

入力したキーワードにより関連するFAQの候補が表示されますのでご参考ください。

内容詳細*

内容を可能な限り具体的に入力してください。

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。

保守サービス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。

EVRICA サービスのご案内

改訂履歴

版	発行日付	変更内容
第1版	2018.10.05	新規作成
第2版	2019.10.08	誤記修正
第3版	2025.01.14	・サポートページ表記変更にとまなう修正 ・誤記修正
第4版	2025.03.28	・サポートページ表記変更にとまなう修正

EVRICA サポートのご案内

株式会社 DTS インサイト

EVRICA サポート部

2025年3月28日 第4版発行

© 2018 DTS INSIGHT CORPORATION. All rights reserved.