

# adviceLUNA II 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 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. 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

#### 【adviceLUNA II シリーズ製品の販売終了に伴う注意事項】

adviceLUNA II 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。

# adviceLUNA II サービスのご案内

## 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

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

# adviceLUNA II サービスのご案内

## 無償保守サービス

adviceLUNA II 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
adviceLUNA II	3カ月間 (納品月+3カ月間)	年間保守契約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	<p>無償保守期間は、7月末日までの 30日間+3ヵ月間です</p>
4月25日に納品の場合	<p>無償保守期間は、7月末日までの 6日間+3ヵ月間です</p>

# adviceLUNA II サービスのご案内

## 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。

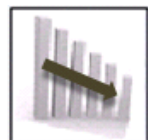
#### 信頼性

デバugg時のトラブルを  
低減できます

プロジェクトの立ち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。

# adviceLUNA II サービスのご案内

## 年間保守契約の種別

adviceLUNA II 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。

### 年間保守契約の種別

製品	種別	詳細
adviceLUNA II	-	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。

### 保守サービスの区分

年間保守契約区分		オーダーコード adviceLUNA II
無償保守	製品保証期間	-
新規1年	無償保守期間からの新規保守契約：1年間	<製品オーダーコード>/S1
新規2年	無償保守期間からの新規保守契約：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	<製品オーダーコード>/SK
再契約 ※	無償保守期間満了後の新規保守契約 年間保守契約満了後の再保守契約	<製品オーダーコード>/SS

※ 再契約時は、新規契約や継続契約とは年間保守契約の価格が異なります。



# adviceLUNA II サービスのご案内

## 年間保守契約の期間

adviceLUNA II 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、継続契約及び再契約時は、1 年間です。

### 保守サービス加入期間の例



## 年間保守契約のサービス期間と内容

### 保守サービス (adviceLUNA II)

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

# adviceLUNA II サービスのご案内

## 保守サービスの内容

### adviceLUNA II 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
<b>一般メニュー</b>		
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	○	○
<b>製品ソフトウェアバージョンアップ</b>		
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		
<b>お問合せ対応（以下は一例）</b>		
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		
デバッグの使い方に関するお問合せ	○	×
SMTに関するお問合せ		
その他、お問合せやご質問		
<b>技術情報・設定スクリプト</b>		
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	○	×
<b>ライセンスファイルの再発行・変更</b>		
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	
<b>製品ハードウェアの故障対応</b>		
修理サービス	無償修理	×
代替機の貸し出し	○	×
<b>有償サービス</b>		
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

# adviceLUNA II サービスのご案内

## adviceLUNA II 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。

#### 6. 保守期間満了日の通知 ※5

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、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 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契約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。



# adviceLUNA II サービスのご案内

## adviceLUNA II 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、年間保守契約の再契約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 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。

# adviceLUNA II サービスのご案内

## adviceLUNA II 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、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 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. 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。

# adviceLUNA II サービスのご案内

## 年間保守契約加入のご案内

年間保守契約への新規契約・再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/](https://www.dts-insight.co.jp/support/support_advice/) にアクセスいただき、adviceLUNA II 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 II 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 '保守加入のお申し込み' and includes a 'お客様各位' section with explanatory text. Below this is a form with the following fields: '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 a note '(例: 151-0053)'), and '都道府県' (with a dropdown menu). 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。

# adviceLUNA II サービスのご案内

## 年間保守契約の再契約について

年間保守契約の再契約時は、弊社に引取りでの点検作業(無償)が必要となります。  
故障品の再契約や点検作業により故障が確認された場合は、年間保守契約の再契約費用に加え、別途お見積りでの修理費用が必要となります。

### 年間保守契約再契約時の点検費用・修理費用

製品	再契約の種別 (ランク)	再契約時の点検費用	故障品再契約時の修理費用
adviceLUNA II	-	無償	割引なし



# adviceLUNA II サービスのご案内

## 改訂履歴

版	発行日付	変更内容
第1版	2013.11.15	新規作成
第2版	2014.09.24	本社移転に伴い住所および連絡先を変更
第3版	2017.04.01	商号変更に伴う内容改訂
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	2024.04.04	<ul style="list-style-type: none"><li>サポート担当部署名を変更</li><li>フロア移転により、住所を変更</li><li>製品販売終了に伴う注意事項を追加</li></ul>

## adviceLUNA II 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04日 第5版発行

© 2024 DTS INSIGHT CORPORATION. All rights reserved.