

TRQerAM サポートのご案内

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 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. 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. オンサイトでの接続サポートサービス(有償サービス)
7. コマンド定義対応サービス(有償サービス)

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://support.dts-insight.co.jp/>

▶ 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

▶ 製品のご登録

製品登録、ライセンス発行などのお手続きは、お客様専用の「マイページ」から行っていただく形となります。

ユーザ登録／製品登録方法につきましては、[こちら](#)をご覧ください。

▶ お問い合わせ／修理依頼

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

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

年間保守サービス

年間保守サービスとして年単位での保守サービスにご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い合わせ対応だけでなく、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

年間保守サービスの種別

TRQerAM の年間保守サービスには種別の分類はありません。

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 | 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 | 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 | 年間保守サービスの継続保守 | 年間保守満了日翌日より1年間 | <製品オーダーコード>/SK |

※TRQerAMに再加入の設定はありません。

年間保守サービスの期間

TRQerAM 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2年間で、継続加入時は、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180日前と60日前にメール通知 | |
| 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 | | |
| 製品の使用方法に関するお問い合わせ | ○ | × |
| ポーティング方法に関するお問い合わせ | | |
| その他、お問い合わせやご質問 | | |
| 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 | |
| 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

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 ※2

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。

7. 保守期間満了日の通知

年間保守サービスが満了する、180 日前と 60 日前に 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: 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)

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、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。

TRQerAM サポートのご案内

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 180 日前と 60 日前に配信される 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

[お問い合わせフォーム](#)にアクセスいただき、お問い合わせ種別に「保守加入のお申し込み」を選択し、必要事項をご記入の上送信してください。

保守期間満了時の配信メールからのお申し込み

年間保守サービスに加入中の場合は、保守期間が満了する 180 日前と 60 日前に「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、こちらの E メールにご返信ください。

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 |
| 第6版 | 2025.03.28 | <ul style="list-style-type: none">・サポート URL のリンクを変更 |

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

2025年03月28日 第6版発行

© 2025 DTS INSIGHT CORPORATION. All rights reserved.