

TRQerS 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 TRQerS 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. オンサイトサポートサービス

TRQerS 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対応いたします。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://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。

TRQerS サポートのご案内

無償保守サービス

TRQerS 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
TRQerSソフトウェア製品	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)

TRQerS サポートのご案内

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。

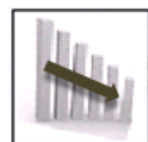
信頼性

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。

TRQerS サポートのご案内

年間保守サービスの種別

年間保守サービスでご利用いただける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。

保守サービスの区分

年間保守サービス区分		オーダーコード TRQerS
無償保守	製品保証期間(3ヶ月)	-
新規	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>
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>

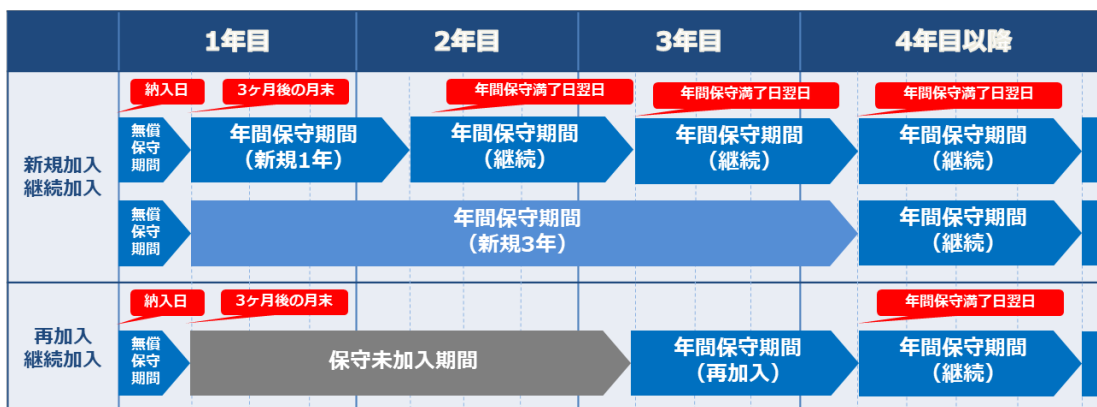
※ 再加入時は、新規保守や継続保守とは年間保守サービスの価格が異なります。

TRQerS サポートのご案内

年間保守サービスの期間

TRQerS 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 (TRQerS)

	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	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

TRQerS サポートのご案内

保守サービスの内容

TRQerS 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	○	×
SMT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・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	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
製品ソフトウェアのパッケージサービス	有償サービス対応	有償サービス対応

TRQerS サポートのご案内

TRQerS 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 ※2

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 ※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。

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 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、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: 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。

※3: 3 回目以降は有償サービスとなります。

※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 60 日前に E メールによりご連絡いたします。

TRQerS サポートのご案内

TRQerS 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、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。

TRQerS 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。

TRQerS サポートのご案内

改訂履歴

版	発行日付	変更内容
第1版	2013.06.03	新規作成
第2版	2013.08.05	誤記訂正 「年間保守加入の再加入について」を追記
第3版	2013.11.15	誤記訂正 TRQerS 製品を追記
第4版	2014.09.24	本社移転に伴い住所および連絡先を変更
第5版	2017.04.01	商号変更に伴う変更
第6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7版	2024.04.04	<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8版	2025.03.28	<ul style="list-style-type: none">・adviceLUNA に関する記述を削除・サポート URL のリンクを変更

TRQerS 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8版発行

© 2025 DTS INSIGHT CORPORATION. All rights reserved.