



RAMScope 年間保守サービスのご案内

株式会社 DTS インサイトでは、ご購入いただいた製品が常に良好な状態で未永くご使用いただけるよう、有償保守サービスをご用意しております。製品のご導入の際には、年間保守サービスへのご加入をぜひご検討ください。

◆ 保守サービスの種類

製品ご購入後の無償保守のほか、年間保守(新規/継続)、再開保守をご用意しております。

保守区分	概要
無償保守	無償保守サービス：製品納品後から3ヶ月後の月末まで
年間保守(新規/継続)	有償保守サービス：保守期間(無償保守含む)満了時点から継続して1年後の月末まで
再開保守	有償保守サービス：保守再開日から1年後の月末まで

◆ 保守サービスの内容

ハードウェア、ソフトウェアそれぞれの保守サービスをご用意しております。

➢ ハードウェア保守(モジュール、プローブ)*1

サービス内容	保守サービス加入(無償保守含む)	保守サービス未加入
修理費用	無償	有償
故障確認の検査費用	無償 *2	有償 *3
修理、故障確認の優先度	保守未加入製品に比べ、修理対応順番を優先します	優先的に対応することはできません 順番待ちでの対応となります
修理のトータル時間	見積りや注文が不要です そのため保守未加入に比べ、 見積りや注文にかかる時間はありません	見積もりや注文が必要です 見積発行、注文、修理作業となり、 保守加入に比べ時間を要します
光モジュールのバッテリー交換費用 *4	有償 割引あり	有償 割引なし
保守サービスの終了事前通知 (2ヶ月前、6ヶ月前にEメール通知)	○ (無償保守は2ヶ月前通知のみ)	×
お問い合わせへの対応	○	×
WEB FAQの参照	○	○

* 1. 対象製品：[モジュール] GT170U01、GT173U01、GT175M01、GT12x

[プローブ] GT102xxx、GT106xxx、GT103xxx、GT104xxx、GT107xxx、GT108xxx

なお、モジュールの保守は、電源通信モジュール(GT17xU01)を対象として、そのシステム構成に含まれる下記モジュール(GT17xU01を含めて最大10モジュール)に適用されます。また、保守期間内に追加でモジュールを購入された場合は、追加されたモジュールも保守対象となります。

<システム構成に含まれるモジュール>：GT171M01、GT173M01、GT171C01、GT173C01、GT171A01、GT173A01

※注意※光RAMモニタモジュール(GT175M01)は電源通信モジュールの対象モジュールに含まれません。

* 2. お客様の過失による故障の場合、有償での修理対応となります。また、ケーブル、ACアダプタ等の消耗品は無償修理の対象外となり、再購入が必要です。

* 3. 修理される場合、検査費用は修理費用に含まれます。 * 4. バッテリー交換は、引き取り交換で対応させていただきます。

➤ ソフトウェア保守 (RAMScopeVP プロライセンス)*1

サービス内容	保守サービス加入(無償保守含む)	保守サービス未加入
バージョンアップ連絡(Eメール通知)	○(年2回以上)	×
最新版のWEBダウンロード	○	×
保守サービスの終了事前通知 (2ヶ月前、6ヶ月前にEメール通知)	○ (無償保守は2ヶ月前通知のみ)	×
リHOSTサービス*2	○(年2回まで無償)	○(有償)
お問い合わせへの対応	○	×
WEB FAQの参照	○	○

*1. ソフトウェア保守の対象はRAMScopeVPのプロライセンス GT020-LP/Nのみです。

*2. リHOSTサービスについてはP.3をご参照ください。

◆保守サービスの期間と保守再加入について

保守サービスの期間には、無償保守サービス期間と年間保守サービス期間があります。

保守区分		期間
無償保守		製品納品後から3ヶ月後の月末まで(納品月+3ヶ月間)、 保守サービスを無償でご利用いただくことができます。
年間保守	新規保守	無償保守期間中に年間保守サービスにご加入いただくことで、 無償保守期間経過後1年間 、年間保守サービスを利用できます。
	継続保守	年間保守サービス中に次回の年間保守サービスにご加入いただくことで、 継続し次回保守期間1年間 、年間保守サービスを利用できます。

【再開保守について】

➤ ハードウェア (モジュール、プローブ)

保守サービス終了後も、年間保守サービスの再加入(再開保守)は可能です。ただし、保守再加入前に、保守対象製品に問題がないか確認するための引取り検査(有償)を実施致します。故障が発見された場合は、別途修理費用がかかります。

電源通信モジュール(GT17xU01)の引取り検査は、電源通信モジュール1台のシステム構成に含まれる以下のモジュール(GT17xU01を含めて最大10台)も対象となり、電源通信モジュール1台の検査費用に含まれます。

また、GT171M01、GT173M01を含む電源通信モジュール、またはGT12x本体を検査する場合、プローブ1本分の検査費用を電源通信モジュール検査費用に含めることができます。

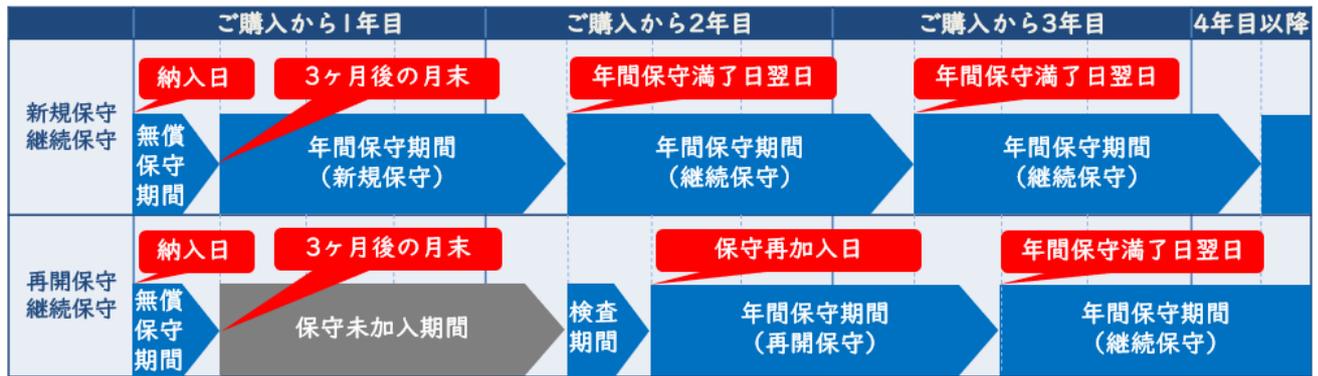
<システム構成に含まれるモジュール> : GT171M01、GT173M01、GT171C01、GT173C01、GT171A01、GT173A01

≪注意≫光RAMモジュール(GT175M01)は電源通信モジュールの対象モジュールに含まれません。

➤ ソフトウェア (RAMScopeVP プロライセンス)

RAMScopeVP プロライセンスに再開保守はありません。無償保守サービス、年間保守サービスのみです。保守に再度ご加入を希望の場合は、プロライセンスを再度ご購入ください。

＜保守サービスの期間と再開保守の例＞



◆ライセンスのリホストサービスについて

ライセンスのリホストとは、ライセンスファイルに登録されている GT17xU01、PC、 dongle の MAC アドレスを変更することで、ライセンスを別の GT17xU01、PC、dongle に移行することです。(リホストサービスは有償となります)

ただし、RAMScopeVP プロライセンス(GT020-LP/N)の保守期間中は、年 2 回まで無償でリホストをいたします。

オプションライセンス(*1)のリホストは、同一 MAC アドレスでライセンスされている GT020-LP/N のリホストと同時に、同一 MAC アドレスに行う場合に限り、GT020-LP/N のリホスト料金に含まれます。

*1 : リプログ・オプションライセンス、適合機能アドバンスドライセンスなど

◆カスタマーサポートについて

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。

お問い合わせには、受付順に対応させていただきますが、お問い合わせの内容によりましては、お時間を頂戴する場合がございますので、あらかじめご了承ください。

➤ サポート対応時間

月曜日～金曜日 10:00～12:00 / 13:00～17:00 ※祝祭日及び弊社規定の休日を除く
(自然災害、その他の不可抗力等により、対応時間を変更する場合がございます。)

➤ RAMScope サポート WEB サイト

URL : https://support.dts-insight.co.jp/product/support_ramscope/

➤ お問い合わせ

下記「製品ご購入後のお問い合わせ」WEB サイトにアクセスし、お問い合わせ製品を RAMScope に選択後、必要事項をご記入の上、送信してください。 URL : <https://customer-support.dts-insight.co.jp/hc/ja/requests/new>

➤ FAQ

下記「FAQ」WEB サイトにアクセスし、RAMScope のアイコンをクリックしてください。FAQ を疑問点等の問題解決までの時間短縮にお役立てください。 URL : <https://customer-support.dts-insight.co.jp/hc/ja>

➤ RAMScopeVP プロライセンスの製品登録

RAMScopeVP プロライセンスご購入のお客様は、上記 URL の RAMScope サポート WEB サイトの「製品のご登録」より製品登録を行ってください。「ライセンスファイル」、「ユーザーID とパスワード」が発行されます。発行されたユーザーID とパスワードで保守期間中は保守サービスのページがご利用可能です。なお、保守サービスのページは RAMScope サポート WEB サイト Top ページの下部からログインできます。



〒151-0053

東京都渋谷区代々木 4 丁目 30 番 3 号 新宿 MIDWEST ビル 9F

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

RAMScope サポート担当

TEL: 03-6756-9407 FAX: 03-6756-9409

E-mail: support-mvi@dts-insight.co.jp