

サービスハンドブック

対象製品: Rack PDU, Rack ATS



シュナイダーエレクトリック株式会社

Rev2.0 2017年10月

サービス内容は予告なく変更する場合がございます。

目次

ページ

1. サービスをご利用いただく際のご注意【重要です!!】	3
2. 製品無償保証について	4
3. Rack PDU, Rack ATS 保守サービスラインナップ	5
翌営業日オンサイトサービス 1 年	5
製品保証延長サービス 1 年	7
4. お問い合わせ窓口	8

1. サービスをご利用いただく際のご注意【重要です!!】

1. サービスの提供可能期間

ご購入後 5 年間。<起算日: 製品保証書に記載されている本装置購入日>

ユーザー登録が未登録の場合は、原則として本装置のシリアル番号*1 から製造年月を確認し、それより 63 ヶ月間以内を有償保守サービス提供期間とします。

※ご購入より上記サービス提供機関を経過した装置には、いずれの保守サービスもご提供いたしかねますのでご了承ください。*1 参照元となるシリアル番号はご購入時のシリアル番号となります。

障害等で本体交換されたシリアル番号は参照対象となりません。

*1 参照元となるシリアル番号はご購入時のシリアル番号となります。

2. 年間保守契約は無償保証期間中でも、無償期間終了後でもご契約可能です。但し上記サービス提供可能期間内の Rack PDU, Rack ATS に限ります。(機種により条件がございますので、ご確認ください。)

※年間保守サービスを途中加入される場合、最終年の保守満了日の設定はサービス提供可能期間までとさせていただきます。

3. 障害機の調査は行っておりません。

4. 離島、非離島の一部にエンジニアの派遣が必要な場合別途費用が発生します。詳しくはお問い合わせください。

5. サービスメニュー、価格等は予告なしで変更となることもございます。あらかじめご了承ください。

6. 天災、地変、火災、ストライキ等の不可抗力によるサービス遅延もしくは未実施については免責事由となります。

2. 製品無償保証について

無償保証期間	購入日より起算して 2 年間
保証の範囲	<ul style="list-style-type: none"> ・日本国内にて正式販売されているシュナイダーエレクトリック製 Rack PDU, Rack ATS のみ対象となります。 ・故障と判断された場合、同等品のセンドバックによる対応をいたします。交換品の発送は日本国内に限定されております。
無償保証期間内でも次の場合は保証対象外になります。	<ol style="list-style-type: none"> 1) お客様による輸送・移動時の落下、衝撃等、お客様のお取扱いが適切でないために生じた故障・損傷の場合 2) 火災・地震・風水害・落雷等の天災地変、テロ、暴動、公害、煙害、ガス害(硫化ガス等)、異常電圧や指定外の電源使用等による故障・損傷の場合 3) ご使用上での誤り、あるいは不当な修理・調整・改造を行ったことによる故障・損傷の場合 4) 海外で使用された場合
保証の延長	無償保証期間 2 年経過後の製品について有償にて保証を延長するサービスをご用意しております。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ご購入より 30 日以内に故障した製品については、初期不良とし、新品との交換となります。 ・購入日を証明できる書面のご提示をお願いしておりますが、製品購入日が不明な場合は原則としてシリアル番号の製造年月より 27 ヶ月 (2 年保証) を製品保証期間とします。 ・交換部品(モジュール)の発送は、弊社にご連絡をいただいた時間や在庫状況により日数をいただく場合がございます。 ・交換後の障害機(部品)については、弊社指定業者より後日引取りに伺います。 ・延長保証およびオンサイト保守がバンドルされている製品については、お買い上げ後必ず保証の登録を実施してください。登録がない場合、保証および保守が適用されませんのでご注意ください。

3. Rack PDU, Rack ATS 保守サービスラインナップ

翌営業日オンサイトサービス 1 年

【サービス概要】

弊社指定のエンジニアによる現地交換サービスです。オンサイトサービスには、1年間の技術料、部品代、シュナイダーエレクトリック指定のエンジニア派遣費用および交通費の全てが含まれています。ハードウェアの障害時の翌営業日にエンジニアが現場訪問し、交換作業を行い IP 設定まで行います。IP 設定以外の設定をご要望の際は、別途ネットワークインテグレーションサービスをご購入ください。

尚、障害の切り分けはコールセンターへご連絡頂いた際に電話で行います。現地での一次切り分け作業は行いませんのでご了承ください。

翌営業日対応可能地域については事前にお問い合わせください。

離島、非離島の一部にエンジニアの派遣が必要な場合別途費用が発生します。詳しくはお問い合わせください。

サービス対象品

Rack PDU, Rack ATS

【サービス詳細】

サービス名	翌営業日オンサイトサービス 1 年
サービス受付時間	月～金曜日 9:00 から 17:30※注 1 (祝祭日、弊社の定める休日を除く)
現地作業時間	サービス依頼受付の翌営業日 9:00 から 17:30 (祝祭日、弊社の定める休日を除く)
電話サポート	月～金曜日 9:00 から 17:30 (祝祭日、弊社の定める休日を除く)

※エンジニア派遣の対応時間はコールセンターにご連絡いただいた時間、交換品の到着予定の状況によってご希望に添えない場合もございます。(注 1 配送手配があるため、17 時までにお電話にて障害切り分けが完了した場合に翌営業日オンサイト実施となります。対応可否についてはお電話の際にご確認ください。)

お申込み方法

製品ご購入時でも無償保証期間終了後でもお申し込みをいただけます。弊社代理店・販売店を通してお申し込みください。契約締結後、保守契約者専用電話番号のご案内をいたします。

【障害が発生したら】

契約締結時にご案内するコールセンター（保守契約者専用電話）までご連絡ください。その際必ずサービス契約番号をご確認ください。障害状況を確認し、エンジニア派遣が必要と判断した場合にオンサイトサービスを実施いたします。尚、作業前に宅配便にて交換品をお送りする場合があります。作業後は障害品の発送の手配をエンジニアが行います。

【特記事項】

※交換品保守部材の返送費用（配送費）は本サービスに含みます。送付された交換品は予め交換作業を行う場所にご準備願います。

※本サービスは障害が発生している状態でご加入はできません。

※改造・変造等をおこなった場合においては改造・変造の内容を問わず保守対象外とします。

※一部地域は対応致しかねる場合もございますので事前にご確認ください。

※Rack PDU, Rack ATS からの出力ケーブルの取り外し・取り付けはお客様作業となります。

※オンサイト出動の結果、異なるモデルやシリアルであることが判明した際は本サービスを行なうことはできません。別途費用が発生いたします。

【障害時の対応イメージ】



時間外アップグレード

対応レベル時間外にサービスをご利用されたい場合は、別途「時間外アップグレード」をご購入ください。

Rack PDU, Rack ATS の台数ではなく同一サイト（同一ビル）の 1 回の作業に対する費用です。

オンサイト作業対応時間は夜間、深夜、早朝など限定されませんが前もって調整が必要になりますので、早めにお申し込みください。

製品保証延長サービス1年

【サービス概要】

無償保証期間終了後同じサービス内容を有償で延長するサービスです。ハードウェア障害が生じた場合、翌営業日に交換品を出荷します。お客様ご自身で交換作業、並びに IP 設定が可能な場合にご利用下さい。

お申込み方法

製品ご購入時でも無償保証期間終了後でもお申し込みをいただけます。弊社代理店・販売店を通して申し込みください。契約締結後、保守契約者専用電話番号のご案内をいたします。

【障害が発生したら】

コールセンター(ご契約者専用電話)にご連絡ください。必ずご契約番号をご連絡ください。障害状況を伺い、交換が必要な場合翌営業日^{※1}に交換品を出荷いたします。お客様のご都合の良いときに Rack PDU, Rack ATS を交換してください。交換品到着後1ヶ月以内に障害機を指定場所へご返却ください。交換品到着後1ヶ月以内に返却いただけない場合は、別途製品一式の代金を請求させていただきます。
※1 交換品の発送は、弊社に連絡をいただいた時間、発送先によっては1~2営業日いただくこともございます。

コールセンター受付時間:月曜日から金曜日 (但し、祝祭日、弊社の定めた休日を除く)9:00 から17:30

【障害時の対応イメージ】



4. お問い合わせ窓口

	営業時間等	電話番号
お問い合わせ窓口	月曜日～金曜日 9:00～17:00 (ただし、祝祭日、弊社の定めた休日を除く) 製品購入前、購入後のご質問など	0570-056-800

URL : <http://www.apc.com/support/contact/index.cfm>

サービス標準価格については以下 URL に掲載の「弊社サービス価格表」を参照ください。

URL : <http://catalog.clubapc.jp/>

弊社代理店

- ダイワボウ情報システム株式会社
- ソフトバンク コマース&サービス株式会社
- 株式会社ネットワーク
- シネックスインフォテック株式会社
- 株式会社アンペール