

サービスハンドブック (単相 UPS 用)

対象製品： APC ES、APC RS、Smart-UPS、Smart-UPS RT、
Smart-UPS SRT、Symmetra RM、Symmetra LX



シュナイダーエレクトリック株式会社

2020 年 7 月

本書に掲載されているサービス内容は予告なく変更することがあります。

Rev21

1. サービスをご利用いただく際のご注意 【重要】.....	3
2. 製品保証について	4
3. サービス製品ラインアップ	5
スタートアップ サービス.....	5
スタートアップサービス 5x8 スタートアップサービス 7x24.....	5
オンサイトサービス 1 年（翌営業日 / 翌日 / 4 時間以内）.....	7
製品保証延長サービス 1 年.....	10
交換品先出しスポットサービス	12
オンサイトスポットサービス	13
時間外アップグレード.....	14
予防保守サービス 5x8 予防保守サービス 7x24.....	15
UPS 保守付きモデル.....	14
ネットワークインテグレーションサービス	18
ネットワークインテグレーション サービス - 通常版.....	18
ネットワークインテグレーション サービス - 基本設定版.....	19
プロフェッショナル サービス	25
プロジェクトマネジメント サービス	25
4. サービスご購入後の注意事項.....	26
5. 問い合わせ窓口	26

1. サービスをご利用いただく際のご注意 【重要】

1. 本ハンドブックは単相 UPS のサービスハンドブックです。
2. サービスの提供可能期間
下記表内のサービス提供期間内において、各種保守サービスを承ります。

製品	APC ES シリーズ / APC RS シリーズ Smart-UPS シリーズ / Smart-UPS RT シリーズ Symmetra RM シリーズ / Symmetra LX シリーズ
サービス提供期間	ご購入後 5 年間。＜起算日：ユーザー登録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。

製品	Smart-UPS SMT・SMX シリーズ / Smart-UPS SRT シリーズ
サービス提供期間	ご購入後 7 年間。＜起算日：ユーザー登録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 87 ヶ月間以内を有償保守サービス提供期間とします。 但し、Smart-UPS SRT 5000VA 以上については、5 年目での全バッテリー 予防交換（別途有償）が 6 年目以降の年間保守サービス加入の条件となり ます。

*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。

3. 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 UPS 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。
4. 障害機の調査は行っておりません。
5. 離島、一部の地域にエンジニアの派遣が必要な場合は別途費用が発生します。詳しくはお問い合わせください。
6. サービスメニュー、価格等は予告なしで変更となることがあります。あらかじめご了承ください。
7. 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. 製品保証について

無償保証期間	・購入日より起算して 2 年間 Smart-UPS SMT・SMX シリーズ/Smart-UPS SUA シリーズ Smart-UPS RT シリーズ/Smart-UPS SRT 5000VA 以上/ Symmetra RM シリーズ/Symmetra LX シリーズ ・購入日より起算して 3 年間 APC ES シリーズ/APC RS シリーズ/Smart-UPS SRT 5000VA 未満
保証の範囲	・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 UPS のみが対象となります。 ・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。 ・単相の Symmetra シリーズについては保証登録 Web サイト「Club APC」より製品保証登録をされた場合、24 時間 365 日対応の電話受付が提供されます。 ・単相の Symmetra シリーズ の場合は交換可能なモジュール単位となります。 交換可能な部品:Power Module・Battery Module・Main Intelligence module(MIM)・Redundant Intelligence module(RIM)・Step-Down Transformer・System Fan となります。
*無償保証期間内でも次の場合は保証対象外になります。	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は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 年または 3 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。
供給及び保証・保守サービスの継続	本ハンドブック 3 ページをご参照ください。各シリーズにより異なります。
その他	・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)、39 ヶ月(3 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。 ・技術員の現地派遣による交換をご希望される場合は別途有償となります。

3. サービス製品ラインアップ

スタートアップ サービス

スタートアップサービス 5x8 スタートアップサービス 7x24

【サービス概要】

弊社指定のエンジニアがお客様のもとに伺い、UPS の試運転調整を行います。本サービスは UPS 本体のスタートアップサービスになります。

*入出力の電気工事(電線相互接続 / 端子への接続)は事前にお客様にてお手配ください。

【APC ES / APC RS / Smart-UPS / Smart-UPS RT / Smart-UPS SRT サービス内容詳細】

開梱(必要な場合) / 員数確認と外観チェック / シリアル番号の記録

ラックマウント型の場合ラックへの取り付け / UPS を起動しての正常動作確認 / 取り扱い説明

【Symmetra RM 、Symmetra LX シリーズのサービス内容詳細】

フレームやモジュールの員数確認と外観チェック / フレーム、全モジュールのシリアル番号の記録 / 入出力の配線の確認および電圧値の測定 / ラックマウント型の場合ラックへの取り付け /

モジュールの搭載 / UPS を起動しての正常動作確認(停電試験、バイパス切替等) / 取り扱い説明

※拡張バッテリーパック、拡張バッテリーフレームについては別途スタートアップサービスが必要です。(次頁)

※弊社がスタートアップを行った機器で、30 日以内に障害が発生した場合は、無償で再度エンジニアが伺います。

※本サービスには梱包材の引き取りは含まれておりません。お客様で処理をお願い致します。

※本サービスには機器へのケーブル敷設に伴うタグ付け作業は含みません。

※試験成績書の作成・提出は、本サービスに含みません。

お申込み方法

弊社代理店・販売店にご連絡頂きお申し込みください。作業ご希望日の 2 週間前までにお申し込みが必要です。お申し込みの際は Smart-UPS RT、Smart-UPS SRT、Symmetra RM シリーズ、Symmetra LX シリーズの場合、入出力電源配線図(ハードワイヤ接続の場合)とチェックシートが必要となります。

チェックシートダウンロード:<http://www.apc.com/jp/s/service/servall.cfm>

※ スタートアップサービスの項目の中の該当する UPS をご選択ください。

現地作業時間 :

スタートアップサービス 5x8 月曜日から金曜日 (祝祭日、弊社の定めた休日を除く) 9:00 から 17:30

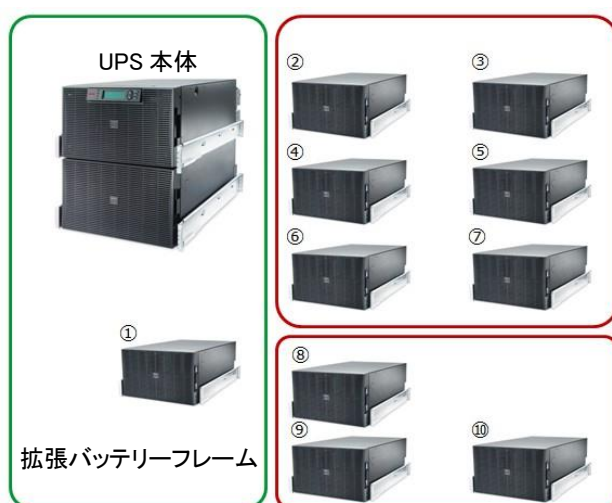
スタートアップサービス 7x24 24 時間 365 日 対応可能

【UPS 本体と拡張バッテリーを同時に設置する場合の事例】

- Smart-UPS RT、Smart-UPS SRT、Symmetra LX ラックマウントの拡張バッテリーがある場合のスタートアップ
 - 拡張バッテリーフレームが1台：本体作業に含みます
 - 拡張バッテリーフレームが2台から7台までの場合：拡張バッテリーフレーム用スタートアップサービスが1つ必要
 - 拡張バッテリーフレームが8台以上ある場合：拡張バッテリーフレーム用スタートアップサービスが2つ必要
 - ※いずれも本体と同時作業の場合
- Smart-UPS、Symmetra LX（タワータイプ）の拡張バッテリーがある場合のスタートアップ
 - 本体と同時設置の場合であっても1台目からスタートアップサービスをご購入ください。

【構成例】

- ・ Smart-UPS RT、Smart-UPS SRT、Symmetra LX ラックマウントの拡張バッテリーがある場合のスタートアップ作業範囲



拡張バッテリーフレーム 1 台までは 2～7 台でスタートアップ 1 つ必要
 本体スタートアップ範囲 8 台以上 スタートアップ 2 つ必要

- ・ Smart-UPS および Symmetra LX タワーフレームの場合のスタートアップ作業範囲



スタートアップは本体のみ

Smart-UPS XL の場合：本体同時設置の場合、1 つのサービスで 最大 6 台まで

SymmetraLX(タワー)の場合：1 フレーム毎 別途スタートアップが必要

年間保守契約

オンサイトサービス 1 年（翌営業日 / 翌日 / 4 時間以内）

【サービス概要】

弊社指定のエンジニアにより機器設置場所で障害品の交換を行います。1 年間の技術料、部品代（バッテリーも含む）、エンジニア派遣費用および交通費の全てを含みます。バッテリーも含む機器の障害として包括的なサポートです。

本サービスには 3 つの対応レベルを設けております。[翌営業日 / 翌日 / 4 時間以内]（次頁参照）

【サービス対象品】

- UPS またはバッテリー
交換は UPS またはバッテリー交換となります。Symmetra シリーズはモジュール単位の交換となります。
APC ES シリーズ、APC RS シリーズは本体交換となります。
Smart-UPS SRT シリーズの容量 5000VA 以上の UPS に標準装備（製品に内蔵）されている Network Management Card の障害については、UPS 本体交換となります。
- 拡張バッテリーパック、拡張バッテリーフレーム
拡張バッテリーパック、拡張バッテリーフレーム用のオンサイトサービス（翌営業日対応のみ）をあわせてご購入ください。
- Smart-UPS RT シリーズの容量 5000VA 以上の UPS に標準装備の Network Management Card の IP 設定等、各種設定は含みません。（IP 設定のみが必要な場合には別途 Network Management Card のオンサイト保守、IP 設定以外の設定も必要な場合には都度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。）
- Smart-UPS SRT シリーズの容量 5000VA 以上の UPS に標準装備（製品に内蔵）されている Network Management Card はご要望があれば IP 設定を行います。

【サービス対象外品】

- Smart-UPS、Smart-UPS RT、Smart-UPS SRT シリーズの容量 5000VA 未満の UPS に追加搭載した、アクセサリ類（Network Management Card、Expander Card 等）
- 電源管理ソフトウェア製品

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】

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連絡ください。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】

※本サービスのサービスレベルは駆け付け時間をお約束するものであり、復旧までの時間のお約束ではございません。
※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。

※本サービスにはアクセサリは含みませんが UPS 交換時、既存アクセサリの付け替え作業のみ行ないます。

※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。

※本サービスでは予防交換は対象外となります。

※UPS 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。

※オンサイト出勤の結果、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。

※UPS は重量物のため、取り付け位置が高所などの場合作業ができない場合がございます。

※5 年を経過したバッテリーを保有する Smart-UPS SRT 5000VA 以上の UPS および拡張バッテリーパックについては
オンサイトサービスのご購入をいただくことはできません。

本サービスを 6 年もしくは 7 年間継続いただく場合には、5 年を経過する前に全バッテリーを交換いただくことが条件となります。

Smart UPS SRT 5000・8000・10000 拡張バッテリーパック サービスプラン

項目	1 年	2 年	3 年	4 年	5 年	6 年	7 年	備考
オンサイトサービス 1 年	✓	✓	✓	✓	✓	※1	※1	
保守付きモデル オンサイト 7 年	UPS にはバッテリー予防交換が含まれております							※2 P.16 参照

※1 UPS 本体、拡張バッテリーパックそれぞれの予防保守サービスと別売の交換用バッテリーをご購入ください。
または、交換用バッテリーを含めたバッテリー交換サービス一式でお見積り可能でございます。

※2 UPS 本体と拡張バッテリーパックをご購入の場合は、別途拡張バッテリーパックのバッテリー予防交換が必要となります。

【各サービス詳細】

サービス名	翌営業日オンサイトサービス 1 年
サービス対象製品	APC ES、APC RS、Smart-UPS、Smart-UPS RT、Smart-UPS SRT、Symmetra RM、SymmetraLX
電話受付時間	月～金曜日 9:00 から 17:00(祝祭日、弊社の定める休日を除く)
現地訪問時間	電話による切り分け後の翌営業日 9:00 から 17:30 (祝祭日、弊社の定める休日を除く)に作業員が訪問いたします。
※翌営業日対応には 17 時までに症状の切り分け完了が必要です。対応可否についてはお電話の際にご確認ください。 ※エンジニアの訪問時間はコールセンターにご連絡いただいた時間、保守部材の出荷や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。 ※Smart-UPS RT 5000VA 以上、Smart-UPS SRT 5000VA、Symmetra RM、Symmetra LX については、24 時間 365 日の障害受付電話番号がございます。	

サービス名	翌日オンサイトサービス 1 年
サービス対象製品	Smart-UPS RT 5000VA 以上、Smart-UPS SRT 5000VA 以上、Symmetra RM、Symmetra LX
電話受付時間	24 時間 365 日
現地訪問時間	電話による切り分け後の翌日 9:00 から 17:30 (土、日、祝日を含む)に作業員が訪問いたします。
※翌日対応には前日 17 時までに症状の切り分け完了が必要です。対応可否についてはお電話の際にご確認ください。 ※部材の配送状況により駆け付け時間を調整させていただく場合がございます。尚、一部の部材に関しては翌営業日以降のお届けとなる場合がございますのでご了承ください。 ※障害以外のお問い合わせは弊社営業時間内の対応となります。	

サービス名	4 時間以内オンサイトサービス 1 年
サービス対象製品	Smart-UPS、Smart-UPS RT、Smart-UPS SRT、Symmetra RM、Symmetra LX の UPS 本体のみ (拡張バッテリーパック、拡張バッテリーフレームは対象外)
電話受付時間	24 時間 365 日
現地訪問時間	電話による切り分け後エンジニアの派遣を必要と判断してから、4 時間以内に弊社指定のエンジニアが駆け付けます。
※部材の配送状況により駆け付け時間を調整させていただく場合がございます。尚、一部の部材に関しては翌営業日以降のお届けとなる場合がございますのでご了承ください。 ※障害以外のお問い合わせは弊社営業時間内の対応となります。	

ご留意事項: 本サービスは障害が発生してからご加入はできません。本サービスのご加入がなく障害が発生した場合、スポットサービスをご利用ください。

年間保守契約

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に製品保証を延長するサービスです。

UPS 障害発生時に UPS またはバッテリーをセンドバックにて交換いたします。お客様ご自身で交換作業が可能な場合にご利用ください。

電話受付時間: 月～金曜日 9:00 から 17:00 (祝祭日、弊社の定める休日を除く)

【サービス対象品】

- UPS またはバッテリー
交換は UPS またはバッテリーのセンドバック交換、Symmetra シリーズはモジュール単位のセンドバック交換となります。
APC ES シリーズ、APC RS シリーズはセンドバックの本体交換となります。
- 拡張バッテリーパック、拡張バッテリーフレーム
拡張バッテリーパック、拡張バッテリーフレーム用の製品保証延長サービスをご購入ください。
- UPS に標準装備の Network Management Card
- Smart-UPS SRT シリーズの容量 5000VA 以上の UPS に標準装備(製品に内蔵)されている Network Management Card の障害については、センドバックの UPS 本体交換となります。

【サービス対象外品】

- Smart-UPS、Smart-UPS RT、Smart-UPS SRT シリーズの容量 5000VA 未満の UPS に追加搭載したアクセサリ類 (Network Management Card、Expander Card 等)
- 電源管理ソフトウェア製品

お申込み方法

製品ご購入と同時に無償保証期間終了後でもご契約のお申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交換してください。

障害品は、交換品到着後 1 ヶ月以内に返却頂く必要があります。

※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 から 2 営業日いただく場合がございます。

【特記事項】

※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。

※本サービスでは予防交換は対象外となります。

※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。

※5 年を経過したバッテリーを保有する Smart-UPS SRT 5000VA 以上の UPS および拡張バッテリーパックについては製品保証延長サービスのご購入をいただくことはできません。
本サービスを 6 年もしくは 7 年間継続いただく場合には、5 年を経過する前に全バッテリーを交換いただくことが条件となります。

Smart UPS SRT 5000・8000・10000 拡張バッテリーパック サービスプラン

項目	1 年	2 年	3 年	4 年	5 年	6 年	7 年	備考
製品保証延長 1 年	製品保証期間	✓	✓	✓	※1	※1		
保守付きモデル 7 年保証	UPS にはバッテリー予防交換が含まれております						※2 P.16 参照	

※1 UPS 本体、拡張バッテリーパックそれぞれの予防保守サービスと交換用バッテリーをご購入ください。
または、交換用バッテリーを含めたバッテリー交換サービス一式でお見積り可能です。

※2 UPS 本体と拡張バッテリーパックをご購入の場合は、別途拡張バッテリーパックのバッテリー予防交換が必要となります。

スポット サービス

交換品先出しスポットサービス

【サービス概要】

UPS に故障が発生した場合にご利用いただけるセンドバックのスポットサービスです。

無償保証期間終了後、保守契約を締結されていない場合にご利用ください。

エンジニアの派遣は含みません。お客様ご自身で部材交換作業が可能な場合にご利用ください。

【サービス対象品】

- UPS
- 拡張バッテリーパック、拡張バッテリーフレーム

交換は UPS ごと、Symmetra シリーズはモジュール単位での交換となります。

UPS、拡張バッテリーパック、拡張バッテリーフレーム用のそれぞれのサービスをご購入ください。

注) Symmetra LX シリーズの場合: バッテリーモジュールは本体のスポットサービスに含まれないため、バッテリーモジュール 1 個ごとに本スポットサービスをご購入ください。

【サービス対象外品】

- アクセサリ類 (Network Management Card、Expander Card 等)
- 電源管理ソフトウェア製品

お申込み方法

障害発生時、弊社代理店・販売店を通してお申し込みください。ご注文いただいてから、交換品出荷日や作業日程など調整させていただきます。

【障害が発生したら】

障害発生時にコールセンターにご連絡ください。障害状況を伺い、交換が必要かどうかをご案内します。

本スポットサービスを弊社代理店・販売店にご発注いただき、手続きが整い次第交換品を出荷いたします。

お客様のご都合の良いときに交換してください。

※障害品は、交換品到着後 1 ヶ月以内に返却頂く必要があります。

※本サービスにて交換対応した障害品 (UPS・バッテリーあるいはその構成モジュール) は、3 ヶ月以内 (交換品発送日から起算) に再度障害が発生した場合は無償で再交換をいたします。

スポット サービス

オンサイトスポットサービス

【サービス概要】

UPS に故障が発生した場合にご利用いただける、オンサイトのスポットサービスです。
オンサイト保守契約を締結されていない場合にご利用ください。
本サービスは、弊社指定のエンジニアによる現地機器設置場所で障害品の交換サービスを行うもので、技術料、部品代(バッテリー含む)、エンジニア派遣費用および交通費の全てを含みます。

【サービス対象品】

- UPS
- 拡張バッテリーパック、拡張バッテリーフレーム
交換は UPS ごと、Symmetra シリーズはモジュール単位での交換となります。
UPS、拡張バッテリーパック、拡張バッテリーフレーム用のそれぞれのサービスをご購入ください。
注) Symmetra LX シリーズの場合: バッテリーモジュールは本体のスポットサービスに含まれないため、
バッテリーモジュール 1 個ごとに本スポットサービスをご購入ください。
- Smart-UPS SRT シリーズの容量 5000VA 以上の UPS に標準装備(製品に内蔵)されている Network Management Card はご要望があれば IP 設定を行います。

【サービス対象外品】

- アクセサリ類 (Network Management Card、Expander Card 等)
- 電源管理ソフトウェア製品

お申込み方法

障害発生時、弊社代理店・販売店を通してお申し込みください。ご注文いただきましてから、交換品出荷日や作業日程など調整させていただきます。

【障害が発生したら】

障害発生時にコールセンターにご連絡ください。障害状況を伺い、交換が必要かどうかをご案内します。
本スポットサービスを弊社代理店・販売店にご発注いただき、手続きが整い次第日程調整のためのご連絡をさせていただきます。作業前に宅配便にて交換品をお送りいたします。弊社より送付された交換品は交換作業を行う場所に保管ください。弊社指定のエンジニアがお客様のもとで交換対応を行います。
障害品はお伺いしたエンジニアが返送の手配までいたします。

現地作業時間:

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(作業完了)※

※この時間以外の作業をご希望の場合「時間外アップグレード」(次頁)を別途ご購入ください。

※UPS 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。

※本サービスにて交換対応した障害品(UPS・バッテリーあるいはその構成モジュール)は、3 ヶ月以内に再度障害が発生した場合は無償で再交換(作業含む)をいたします。

スポット サービス

時間外アップグレード

【サービス概要】

ご加入中の年間保守サービスもしくはご購入予定のスポットサービスの対応レベル時間外にサービスの提供をご希望されたい場合は、別途「時間外アップグレード」をご購入ください。UPS の台数ではなく同一サイト内(同一ビル内)の1回の作業に対するアップグレード費用です。

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、早めにお申込みください。

【対象となるサービス】

年間保守サービス

翌営業日対応オンサイトサービス1年 : 土日・祝日ならびに平日時間外の対応が必要な時
翌日オンサイトサービス1年 : 日中時間帯以外の対応が必要な時

スポットサービス

オンサイトスポットサービス : 土日・祝日ならびに平日時間外の対応が必要な時

お申込み方法

障害発生時、弊社代理店・販売店を通してお申し込みください。

年間保守サービスの場合には、突発的にご契約内容以外の対応が必要な際にご利用いただけます。

スポットサービスの場合には、オンサイトスポットサービスご購入と同時に申し込みください。

スポット サービス

予防保守サービス 5x8 予防保守サービス 7x24

UPS を良好な状態で使用していただくための定期点検、予防保守サービスです。

【サービス概要】

対象機種: Smart-UPS, Smart-UPS RT1500、Smart-UPS SRT 1000

本サービスではバッテリー予防交換作業のご提供となります。(交換用バッテリーは別売です。)

対象機種: Smart-UPS RT 2400 以上、Smart-UPS SRT 5000、Symmetra RM、Symmetra LX

本サービスでは以下のいずれかの選択が可能です。

- 1) バッテリー予防交換作業のご提供をいたします。(交換用バッテリーは別売です。)
- 2) チェックシートに基づく予防保守点検作業

【予防保守点検作業内容詳細】

負荷給電完全停止時の点検項目:

- シリアル番号確認
- 点検開始前の状態確認
- 外観検査
- 入力電圧測定
- 動作確認(起動・停止・バイパス・バッテリーの各運転時における)
- ハードワイヤ接続の場合、増し締め

*負荷給電停止できない場合、実施できない点検項目があります。

【特記事項】

※予防点検作業及びバッテリー予防交換作業は、UPS を停止しての実施が前提となります。停止不可の場合はご相談ください。

※交換後のバッテリーの返却手続きはエンジニアが行います。(返送費用は予防保守サービスに含まれます。)

※拡張バッテリーパック、拡張バッテリーの予防保守は、本体の予防保守に含まませんので、別途拡張バッテリーパックあるいは拡張バッテリーモジュール用の予防保守サービスをご購入ください。

※Symmetra LX シリーズの拡張バッテリーフレームは、フレーム 1 台ごとに予防保守サービスをご購入ください。

※予防保守サービスは障害対応ではありません。既にバッテリー交換 LED が点灯しているもの、あるいは UPS 本体が起動しないものは「オンサイトスポットサービス」、「交換品先出しスポットサービス」等をご利用ください。

※予防保守点検で、部品の交換が必要と判断された場合、製品保障期間内あるいは年間保守サービス期間内であれば、その内容に準じて対応いたします。上記期間外のときは、「オンサイトスポットサービス」、「交換品先出しスポットサービス」をご利用ください。

お申込み方法

作業ご希望日の 2 週間前までにお申し込みが必要です。

弊社代理店・販売店を通してお申し込みください。

現地作業時間 :

予防保守サービス 5x8 月曜日から金曜日 (祝祭日、弊社の定める休日を除く) 9:00 から 17:30

予防保守サービス 7x24 24 時間 365 日 対応可能

UPS 保守付きモデル

保守付きモデルは、必要期間中の UPS のメンテナンスコストを含めたランニングコストを計画的に投資可能です。万一のことが起こった際に、突然の出費に悩まされることはありません。製品保証延長もしくは翌営業日オンサイトサービスのいずれかのタイプをご選択いただけます。

【ラインアップ】

製品シリーズ		3 年	5 年	7 年
Smart-UPS SUA	保証延長	✓	✓	
	オンサイト	✓	✓	
Smart-UPS SMT・SMX	保証延長	✓	✓	✓
	オンサイト	✓	✓	✓
Smart-UPS SURT SURTD6000RMLJP3U のみ	保証延長	✓	✓	✓
	オンサイト	✓	✓	✓
Smart-UPS SRT 5000VA 未満	保証延長		✓	✓
	オンサイト	✓	✓	✓
Smart-UPS SRT 5000VA 以上	保証延長	✓	✓	✓
	オンサイト	✓	✓	✓

※ サービスの提供可能期間のご留意

7 年保守付きモデル以外は、機種に設定されたサービスの提供可能期間(P.3)に準じます。

翌営業日オンサイト保守付きモデル

【サービス概要】

弊社指定のエンジニアにより機器設置場所で障害品の交換を行います。

技術料、部品代(バッテリーも含む)、エンジニア派遣費用および交通費の全てを含みます。

電話受付時間: 月～金曜日 9:00 から 17:00(祝祭日、弊社の定める休日を除く)

現地訪問時間: 電話による切り分け後の翌営業日 9:00 から 17:30(祝祭日、弊社の定める休日を除く)

製品保証延長付きモデル

【サービス概要】

製品に障害が発生した場合、交換機を翌営業日に先出し出荷いたします。

お客様ご自身で交換された後、障害機をご返送いただくセンドバックサービスとなります。

電話受付時間: 月～金曜日 9:00 から 17:00(祝祭日、弊社の定める休日を除く)

7 年保守付きモデル

【サービス概要】

7 年モデルにはバッテリー予防交換 1 回が付きます。

バッテリー予防交換は、実施時期が近づく 4 年～5 年目に、製品保証登録されたお客様に電子メールにてお知らせいたします。

翌営業日オンサイトモデルは、シュナイダーエレクトリック指定のエンジニアによるバッテリー予防交換作業（対応時間は 7x24）を行います。製品保証延長モデルでは、シュナイダーエレクトリックより交換用バッテリーを送付し、お客様にてバッテリー交換を行っていただきます。

【ご注文方法】

弊社代理店・販売店にて注文いただけます。

【商品がお手元に届いたら】

保証登録 Web サイト「Club APC」または「Partner Club APC」よりご登録ください。

- Club APC（エンドユーザー様専用） <https://clubapc.jp/>
- Partner Club APC（販売パートナー様専用） <https://partner.clubapc.jp/>

ご登録が完了しましたら、UPS の保証・保守内容が有効となります。

お手元に届きましたらお早目にご登録ください。

ネットワークインテグレーションサービス

ネットワークインテグレーション サービス - 通常版

お客様のリクエストに基づき、シュナイダーエレクトリック製のソフトウェア、アクセサリ製品の新規インストール及び既に導入されている製品の設定変更、動作確認等を弊社指定のエンジニアがオンサイトにて実施します。

【サービス内容詳細】

導入前	サービス項目	詳細内容
	ソフトウェアインストール	お客様からの情報を元にお客様環境における弊社製品の適合性を確認。 開封、及び付属品のチェックを実施。 弊社製品に関係するケーブル接続及びその集束を実施。 ソフトウェアのインストールを実施。 お客様からのリクエスト、情報に基づきソフトウェアの動作設定。 インストール及び設定完了後、その動作に問題がない事を確認。 設定情報資料の提出。
	アクセサリインストール	お客様からの情報を元にお客様環境における弊社製品の適合性を確認。 開封、及び付属品のチェックを実施。 弊社製品に関係するケーブル接続及びその集束を実施。 お客様からのリクエスト、情報に基づきアクセサリ製品の動作設定。 インストール及び設定完了後、その動作に問題がない事を確認。 設定情報資料の提出。
導入後	サービス項目	詳細内容
	製品のメンテナンス	ソフトウェア及びアクセサリ製品の設定変更。 設定変更後、その動作に問題がない事を確認。 障害時等の交換品インストール及び設定。 ソフトウェア製品のアップグレード。

※お客様の都合により作業時に動作確認ができない確認項目がある場合、その確認項目の動作確認については中止させていただきます。中止となった確認項目の動作確認を別日程にてご依頼頂く場合は、別途料金が発生いたします。

※試験成績書や運用マニュアル等の作成、また夜間作業は、別途費用が発生します。お見積の際事前にお問い合わせください。

※設定情報資料を含む提出ドキュメントは弊社フォーマットに限らせていただきます。

※ラックへのマウントの場合は別途費用が発生する場合があります。お見積の際事前にお問い合わせください。

ソフトウェアサービス対象プロダクト
PowerChute シリーズ(Personal Edition を除く)
StruxureWare Data Center Expert / StruxureWare Data Center Operation
アクセサリサービス対象プロダクト
Network Management Card / UPS Interface Expander
Metered Rack-Mount PDU / Switched Rack-mount PDU
NetBotz シリーズ ^{※1} / InRow シリーズ / ATS

※1 オプション製品(各種センサー、Probe 類等)は、ラックに設置取り付けを行います。詳細はお問い合わせください。

お申込み方法

弊社代理店・販売店を通してお申し込みください。作業ご希望日の 2 週間前までにお申し込みが必要です。お申し込みの際はインストールシートが必要です。

インストールシート ダウンロード:

http://www.apc.com/jp/s/service/prof_ni_agree.cfm

ネットワークインテグレーション サービス - 基本設定版

シュナイダーエレクトリック製のソフトウェア、アクセサリ製品の新規インストール及び、基本設定作業を弊社指定のエンジニアがオンサイトにて実施します。

ネットワークインテグレーションサービスの簡易版となり、よりお求め易い価格となります。

【サービスメニュー】

1) PowerChute Network Shutdown 基本設定

PowerChute Network Shutdown および、Network Management Card の導入、基本設定を行います。

2) PowerChute BusinessEdition 基本設定

PowerChute Business Edition および、2-Port Interface Expander Card / Share UPS 8-Port Interface Expander の導入、基本設定を行います。

3) Network Management Card 基本設定

Network Management Card 単体の基本設定を行います。

4) Rack-Mount PDU 基本設定

Rack-Mount PDU の基本設定を行います。

※各サービス詳細は次ページ以下をご覧ください

※本サービスは基本設定作業のみとなります。設定資料を含む各種ドキュメントのご提出はございません。

※各サービスの設定内容についてのご質問は、弊社コールセンターへお問い合わせください。

※対象となる UPS は三相 UPS シリーズを除く弊社 UPS が対象です。

お申込み方法

弊社代理店・販売店を通してお申し込みください。作業ご希望日の 2 週間前までにお申し込みが必要です。お申し込みの際はインストールシートが必要です。

インストールシート ダウンロード:

http://www.apc.com/jp/s/service/prof_ni_agree.cfm?witglite02=true

※『ネットワークインテグレーションサービス 基本設定版』用のインストールシートをご利用下さい。

1) PowerChute Network Shutdown 基本設定

対象製品:

- ソフトウェア: PowerChute Network Shutdown
- アクセサリ: Network Management Card

作業内容:

- Network Management Card の UPS への取り付けおよび IP 設定
- PowerChute Network Shutdown のインストールおよび基本設定
- 動作確認試験の実施

基本設定内容:

- インストール
- Network Management Card との通信設定
- ログイン ID / パスワード設定
- シャットダウン設定※1

※1 シャットダウン設定は 2 分間の停電が発生した場合にサーバをシャットダウンさせます。

前提条件:

- ① Windows、Linux のみ対象となります。
(インテル® Itanium® プロセッサ搭載サーバおよび、Hyper-V 等の仮想 OS 環境を除く)
- ② 同一ビル内、同時作業であることを前提とします。
- ③ 設定情報をまとめたドキュメントの作成は含みません。

※下記条件をご希望の場合は、都度お見積りとなります。

- Windows、Linux 以外の OS の場合
- サーバに合わせてシャットダウン設定の変更を希望される場合
- UPS が冗長構成環境である場合、および、複数台の UPS、サーバを連動させる場合
- 各種通知設定をご希望される場合
- サーバ台数が 11 台以上の場合
- 対象となる UPS が三相 UPS シリーズである場合
- その他上記「作業内容」「基本設定内容」に含まれない作業や「前提条件」を満たさない場合

2) PowerChute Business Edition 基本設定

対象製品:

- ソフトウェア: PowerChute Business Edition
- アクセサリ: UPS Interface Expander

作業内容:

- UPS Interface Expander の取り付け
- PowerChute Business Edition のインストールおよび基本設定
- 動作確認試験の実施。

基本設定内容:

- インストール
- ログイン ID / パスワード設定
- シャットダウン設定※1
- アクセサリがある場合は取り付け作業

※1 シャットダウン設定は PowerChute Business Edition デフォルト設定「安全性重視(停電 1 分間でシャットダウン開始)」となります。

前提条件:

- ① Windows、Linux のみ対象となります。
(インテル® Itanium® プロセッサ搭載サーバおよび、Hyper-V等の仮想 OS 環境を除く)
- ② 同一ビル内、同時作業であることを前提とします。
- ③ 設定情報をまとめたドキュメントの作成は含みません。
- ④ 「PowerChute Business Edition サーバ」および PowerChute Business Edition コンソール」は、Windows OS のみ対応します。対象環境に Windows 端末が無い場合は、別途 Windows 端末をご用意いただく必要があります。

※下記条件をご希望の場合は、都度お見積りとなります。

- Windows、Linux 以外の OS の場合
- サーバに合わせてシャットダウン設定の変更を希望される場合
- 各種通知設定をご希望される場合
- サーバ台数が 11 台以上の場合
- 対象となる UPS が三相 UPS シリーズである場合
- その他上記「作業内容」「基本設定内容」に含まれない作業や「前提条件」を満たさない場合

3) Network Management Card 基本設定

対象製品:

- Network Management Card シリーズ

作業内容:

- Network Management Card の UPS への取り付け
- IP アドレスおよび、メール通知設定
- メール通知試験

前提条件:

- ① 同一ビル内、同時作業であることを前提とします。
- ② 設定情報をまとめたドキュメントの作成は含みません。
- ③ Smart UPS/RM /RT/XL シリーズへ取り付けの場合、UPS を停止させる場合があります。

※下記設定をご希望の場合、都度お見積りとなります。

- メール通知以外の通知設定をご希望の場合
- 対象となる UPS が 三相 UPS シリーズである場合
- その他上記「作業内容」に含まれない作業や「前提条件」を満たさない場合

4) Rack-Mount PDU 基本設定

対象製品:

- Rack-Mount PDU (Switched Rack-Mount PDU, Metered Rack-Mount PDU) シリーズ

作業内容:

- IP アドレスおよび、メール通知設定
- メール通知試験

前提条件:

- ① 同一ビル内、同時作業であることを前提とします。
- ② 設定情報をまとめたドキュメントの作成は含みません。
- ③ Rack-Mount PDU のラックマウント作業は対象外です。

※下記設定をご希望の場合、都度お見積りとなります。

- メール通知以外の通知設定をご希望の場合
- Switched Rack-Mount PDU の出力設定変更をご希望の場合
- その他上記「作業内容」に含まれない作業や「前提条件」を満たさない場合

ネットワークインテグレーション サービス 基本設定版 / 通常版 作業内容比較表

PowerChute Network Shutdown 設定内容比較表		
設定内容	基本設定版	通常版
対象 OS		
Windows	○	○
Linux	○	○
その他 OS および インテル Itanium プロセッサ搭載環境	×	○
UPS 構成		
SingleUPS	○	○
MultipleUPS	×	○
アクセサリの UPS への取り付け	○	○
アクセサリ(UPS)の設定		
IP 設定	○	○
時刻設定(Manual)	○	○
その他設定(E-Mail、SNMP、NTP 等)	×	○
ログインユーザ名/パスワード設定	○	○
シャットダウンの設定		
シャットダウンを開始するまでの待機時間	2 分固定	○
シャットダウンを開始してから完了するまでの待機時間	5 分固定	○
復電から UPS が出力を開始するまでの待機設定	即時固定	○
その他設定(複数の UPS・サーバの連動等)	×	○
電源障害試験	○	○
完成図書(設定資料)	×	○
その他ご要望	×	要相談
対象サーバ台数	1～10 台迄	制限無し
対象 UPS	三相 UPS 除く	制限無し

PowerChute Business Edition 設定内容比較表		
設定内容	基本設定版	通常版
UPS とサーバの通信ケーブル接続(専用ケーブル)	○	○
対象 OS		
Windows	○	○
Linux	○	○
その他 OS	×	○
アクセサリの設置、UPS への取り付け	○	○
アクセサリ(UPS)の設定		
シャットダウンモード設定	コンファームドモード固定	○
ログインユーザ名/パスワード設定	○	○
イベントの通知設定(E-Mail、ブロードキャストメッセージ)	×	○
シャットダウンの設定		
シャットダウンを開始するまでの待機時間	2 分固定	○
シャットダウンを開始してから完了するまでの待機時間	5 分固定	○
復電から UPS が出力を開始するまでの待機設定	即時固定	○
完成図書(設定資料)	×	○
電源障害試験	○	○
その他ご要望	×	要相談
対象サーバ台数	1～10 台迄*(注 1)	制限無し
対象 UPS	三相 UPS 除く	制限無し

(注 1) SMT・SMX シリーズ の対象サーバは 1 台となります。

Network Management Card 設定内容比較表		
設定内容	基本設定版	通常版
UPS への取り付け	○	○
ログインユーザ名/パスワード設定	○	○
IP 設定	○	○
時刻設定(Manual)	○	○
E-Mail 設定	○	○
その他設定(SNMP、NTP、UPS パラメータ等)	×	○
完成図書(設定資料)	×	○
その他ご要望	×	要相談
対象台数(Network Management Card 枚数)	制限無し	制限無し
対象 UPS	三相 UPS 除く	制限無し

Rack-Mount PDU 設定内容比較表		
設定内容	基本設定版	通常版
ログインユーザ名/パスワード設定	○	○
IP 設定	○	○
時刻設定(Manual)	○	○
E-Mail 設定	○	○
その他設定(SNMP、NTP、PDU パラメータ等)	×	○
完成図書(設定資料)	×	○
その他ご要望	×	要相談
対象台数(Rack-Mount PDU 本数)	制限無し	制限無し

プロフェッショナル サービス

プロジェクトマネジメント サービス

UPS 導入を全面的にバックアップします。プロジェクトの詳細な計画とスケジュールの管理進行を行うサービスです。専門知識や経験がなくとも UPS の導入の手間やトラブルから解放され、お客様が容易にプロジェクトを遂行できるためのサービスを提供いたします。本サービスには配送料、工事費用、部材費、スタートアップサービス費用は含みません。

【提供が可能なサービス概要】

導入要件によりサービス内容は都度ご相談ください。

- 設置場所の(物理的)条件や搬入制限などの確認
- 必要業務(所掌)の確認(シュナイダーエレクトリックもしくはお客様)
- 現地における工程および安全衛生管理
- 各種届出のサポート(例:ビルへの入館申請や変電蓄電池設備設置届)
- 搬入時の現地立会い
- 建築や電気工事業者との調整
- 完成図書作成

お申込み方法

弊社代理店・販売店を通してお申し込みください。作業ご希望日の 2 週間前までにお申し込みが必要です。

4. サービスご購入後の注意事項

1. 障害等で本体交換されたシリアル番号は保守加入可能期間を起算する際の参照対象となりません。
ご購入時の本体シリアル番号が参照対象となります。
2. 障害時の電話受付時には下記の情報が必要となります。
お問い合わせいただく前に下記情報をご準備ください【※重要】
 - サービス契約番号
 - 製品型番
 - シリアル番号モジュール化された UPS 製品の場合、本体とは別に各モジュールのシリアル番号(12桁)も必要です。
 - 接続機器とその最大消費電力
 - ハードウェアの LED 状況
 - 障害内容
3. オンサイトスポットサービスご利用後、3 ヶ月以内にサービス対応機器に障害が生じた場合、無償にてオンサイト交換を行います。スタートアップサービスご利用後、初期不良が生じた場合(設置後 30 日以内)、無償にてオンサイト対応いたします。
4. オンサイト作業には待機料金、時間外料金、キャンセル料が発生する場合があります。

5. お問い合わせ窓口

お問い合わせ	営業時間等	電話番号
ご購入前のお問い合わせ	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) 製品購入前のご質問など	0570-056-800
ご購入後のお問い合わせ	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) 製品購入後の技術的なご質問など	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
- SB C&S 株式会社
- 株式会社ネットワーク

サービスハンドブック

(Network Management Card 用)

対象製品: Network Management Card 2、Network Management Card 2 EM
Network Management Card 3、Network Management Card 3 EM



シュナイダーエレクトリック株式会社

2020 年 7 月

本書に掲載されているサービス内容は予告なく変更することがあります。

Rev5

1. サービスをご利用いただく際のご注意 【重要】.....	3
2. 製品保証について	4
3. サービス製品ラインアップ	5
オンサイトサービス 1 年（翌営業日）.....	5
製品保証延長サービス 1 年.....	7
時間外アップグレード.....	8
保守付きモデル	9
4. サービスご購入後の注意事項.....	10
5. 問い合わせ窓口	10

1. サービスをご利用いただく際のご注意 【重要】

1. 本ハンドブックは Network Management Card 2(EM)および Network Management Card 3(EM)のサービスハンドブックです。
2. サービスの提供可能期間
下記表内の対象 UPS のサービス提供期間内において、各種保守サービスを承ります。

対象 UPS	Smart-UPS XL シリーズ / Smart-UPS RT シリーズ Symmetra RM シリーズ* ¹ / Symmetra LX シリーズ* ¹
サービス提供期間	ご購入後 5 年間。＜起算日：ユーザー登録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* ² から 製造年を確認し、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。

対象 UPS	Smart-UPS SMT・SMX シリーズ / Smart-UPS SRT シリーズ SecureUPS
サービス提供期間	ご購入後 7 年間。＜起算日：ユーザー登録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* ² から 製造年を確認し、それより 87 ヶ月間以内を有償保守サービス提供期間とします。

*¹ Network Management 3、Network Management 3 EM は非対応となります。

*² 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。

3. 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 UPS 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。）

Network Management Card の年間保守サービスと、UPS の年間保守サービスはセットでお申し込みください。

※Network Management Card 購入後に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、対象 UPS のサービス提供可能期間までとさせていただきます。

4. 障害機の調査は行っておりません。
5. 離島、一部の地域にエンジニアの派遣が必要な場合は別途費用が発生します。詳しくはお問い合わせください。
6. サービスメニュー、価格等は予告なしで変更となることがあります。あらかじめご了承ください。
7. 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	・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 Network Management Card 2(EM)および Network Management Card 3(EM)のみが対象となります。 ・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。	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は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	・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。 ・交換品の発送は、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. サービス製品ラインアップ

年間保守契約

オンサイトサービス 1 年（翌営業日）

【サービス概要】

弊社指定のエンジニアにより機器設置場所で障害品の交換を行います。1 年間の技術料、部品代、エンジニア派遣費用および交通費の全てを含みます。

ハードウェアの障害時に翌営業日以内にエンジニアが現場訪問し、カード交換作業、IP 設定を行います。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。なお、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。

【サービス対象品】

Network Management Card 2、Network Management Card 2 EM

Network Management Card 3、Network Management Card 3 EM

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】

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連絡ください。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】

※本サービスのサービスレベルは駆け付け時間をお約束するものであり、復旧までの時間のお約束ではございません。

※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。

※オンサイト出勤の結果、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。

※Smart-UPS RT シリーズの容量 5000VA 以上の UPS に標準装備されている Network Management Card に障害が発生した際に、IP 設定まで必要なお客様は本サービスをご購入ください。

※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。

【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
電話受付時間	月～金曜日 9:00 から 17:00(祝祭日、弊社の定める休日を除く)
現地訪問時間	電話による切り分け後の翌営業日 9:00 から 17:30 (祝祭日、弊社の定める休日を除く)に作業員が訪問いたします。
※翌営業日対応には 17 時までに症状の切り分け完了が必要です。対応可否についてはお電話の際にご確認ください。 ※エンジニアの訪問時間はコールセンターにご連絡いただいた時間、保守部材の出荷や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。	



+



SMT1500RMJ2U 保守 5年
W0E1YR-SU-02

NMC3 保守 5年
W0E1YR-AC-01

UPS 保守とNMC3 保守をセットでお申し込みください。

年間保守契約

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に製品保証を延長するサービスです。

Network Management Card 障害発生時にセンドバックにて交換いたします。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ください。

交換後の障害機については、弊社指定業者より後日引取りに伺います。

電話受付時間: 月～金曜日 9:00 から 17:00 (祝祭日、弊社の定める休日を除く)

【サービス対象品】

Network Management Card 2、Network Management Card 2 EM

Network Management Card 3、Network Management Card 3 EM

お申込み方法

製品ご購入と同時に無償保証期間終了後でもご契約のお申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交換してください。

障害品は、交換品到着後 1 ヶ月以内に返却頂く必要があります。

※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 から 2 営業日いただく場合がございます。

【特記事項】

※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。



SMT1500RMJ2U 保守 5年
WEXT1YR-SU-02

NMC3 保守 5年
WEXWAR1Y-AC-01

UPS 保守と NMC3 保守をセットでお申し込みください。

スポット サービス

時間外アップグレード

【サービス概要】

ご加入中の年間保守サービスの対応レベル時間外にサービスの提供をご希望されたい場合は、別途「時間外アップグレード」をご購入ください。Network Management Card の枚数ではなく同一サイト内(同一ビル内)の1回の作業に対するアップグレード費用です。

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、早めにお申込みください。

【対象となるサービス】

年間保守サービス

翌営業日対応オンサイトサービス1年: 土日・祝日ならびに平日時間外の対応が必要な時

お申込み方法

障害発生時、弊社代理店・販売店を通してお申し込みください。

突発的にご契約内容以外の対応が必要な際にご利用いただけます。

Network Management Card 3/ Network Management 3EM 保守付きモデル

保守付きモデルは、必要期間中のメンテナンスコストを含めたランニングコストを計画的に投資可能です。
万一のことが起こった際に、突然の出費に悩まされることはありません。

製品保証延長(5年、7年)もしくは翌営業日オンサイトサービス(3年、5年、7年)のいずれかのタイプをご選択いただけます。

UPS 保守付きモデルとセットの購入が条件となります。

【ラインアップ】

UPS 保守付きモデル		3 年	5 年	7 年
Smart-UPS XL	保証延長	-	✓	-
	オンサイト	✓	✓	-
Smart-UPS SMT・SMX	保証延長	-	✓	✓
	オンサイト	✓	✓	✓
Smart-UPS SRT (1000・1500・2400)	保証延長	-	✓	✓
	オンサイト	✓	✓	✓
SecureUPS	保証延長	-	✓	✓
	オンサイト	✓	✓	✓

※ 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。

申し込み方法



UPS保守付きモデルとNMC3保守付きモデルをセットでお申し込みください。

※UPSとNMC3は同サービスレベルのお申し込みが条件となります。

【ご注文方法】

弊社代理店・販売店にて注文いただけます。

【商品がお手元に届いたら】

保証登録 Web サイト「Club APC」または「Partner Club APC」よりご登録ください。

○ Club APC (エンドユーザー様専用) <https://clubapc.jp/>

○ Partner Club APC (販売パートナー様専用) <https://partner.clubapc.jp/>

ご登録が完了しましたら、Network Management 保証・保守内容が有効となります。

お手元に届きましたらお早目にご登録ください。

4. サービスご購入後の注意事項

1. 障害等で本体交換されたシリアル番号は保守加入可能期間を起算する際の参照対象となりません。
ご購入時の本体シリアル番号が参照対象となります。
2. 障害時の電話受付時には下記の情報が必要となります。
お問い合わせいただく前に下記情報をご準備ください【※重要】
 - サービス契約番号
 - 製品型番
 - シリアル番号
 - 障害内容
3. オンサイト作業には待機料金、時間外料金、キャンセル料が発生する場合があります。

5. お問い合わせ窓口

お問い合わせ	営業時間等	電話番号
ご購入前のお問い合わせ	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) 製品購入前のご質問など	0570-056-800
ご購入後のお問い合わせ	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) 製品購入後の技術的なご質問など	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
- SB C&S 株式会社
- 株式会社ネットワークド

サービスハンドブック

対象製品: APC Rack PDU, APC Rack ATS



シュナイダーエレクトリック株式会社

2021 年 1 月

本書に掲載されているサービス内容は予告なく変更することがあります。

Rev5

1. サービスをご利用いただく際のご注意 【重要】.....	3
2. 製品保証について	4
3. サービス製品ラインアップ	5
オンサイトサービス 1 年（翌営業日）.....	5
製品保証延長サービス 1 年.....	7
時間外アップグレード.....	8
遠隔監視サービス	9
保守付きモデル	10
4. サービスご購入後の注意事項.....	11
5. 問い合わせ窓口	11

1. サービスをご利用いただく際のご注意 【重要】

1. 本ハンドブックは APC Rack PDU および APC Rack ATS のサービスハンドブックです。
2. サービスの提供可能期間

APC Rack PDU / APC Rack ATC

ご購入後 5 年間。＜起算日：ユーザー登録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。
※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。

APC Rack PDU 9000 シリーズ

ご購入後 6 年間。＜起算日：ユーザー登録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から
製造年月を確認し、それより 75 ヶ月間以内を有償保守サービス提供期間とします。
※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。

3. 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 APC Rack PDU, APC Rack ATS に限ります。
※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。
4. 障害機の調査は行っておりません。
5. 離島、一部の地域にエンジニアの派遣が必要な場合は別途費用が発生します。詳しくはお問い合わせください。
6. サービスメニュー、価格等は予告なしで変更となることがあります。あらかじめご了承ください。
7. 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. 製品保証について

無償保証期間	・購入日より起算して 2 年間 ・購入日より起算して 3 年間 (APC Rack PDU 9000 シリーズ)
保証の範囲	・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 APC Rack PDU および APC Rack ATS のみが対象となります。 ・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。	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は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 または 3 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	・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。 ・交換品の発送は、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. サービス製品ラインアップ

年間保守契約

オンサイトサービス 1 年（翌営業日）

【サービス概要】

弊社指定のエンジニアにより機器設置場所で障害品の交換を行います。1 年間の技術料、部品代、エンジニア派遣費用および交通費の全てを含みます。

ハードウェアの障害時に翌営業日以内にエンジニアが現場訪問し、本体交換作業、IP 設定を行います。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。なお、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。

【サービス対象品】

- APC Rack PDU, APC Rack ATS

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】

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連絡ください。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】

※本サービスのサービスレベルは駆け付け時間をお約束するものであり、復旧までの時間のお約束ではございません。

※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。

※オンサイト出勤の結果、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。

※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。

※APC Rack PDU, APC 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。

【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
電話受付時間	月～金曜日 9:00 から 17:00(祝祭日、弊社の定める休日を除く)
現地訪問時間	電話による切り分け後の翌営業日 9:00 から 17:30 (祝祭日、弊社の定める休日を除く)に作業員が訪問いたします。
※翌営業日対応には 17 時までに症状の切り分け完了が必要です。対応可否についてはお電話の際にご確認ください。 ※エンジニアの訪問時間はコールセンターにご連絡いただいた時間、保守部材の出荷や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。	

年間保守契約

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に製品保証を延長するサービスです。

障害発生時にセンドバックにて交換いたします。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ください。

電話受付時間: 月～金曜日 9:00 から 17:00 (祝祭日、弊社の定める休日を除く)

【サービス対象品】

- APC Rack PDU, APC Rack ATS

お申込み方法

製品ご購入と同時に無償保証期間終了後でもご契約のお申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交換してください。

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。

※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 から 2 営業日いただくがございます。

【特記事項】

※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。

スポット サービス

時間外アップグレード

【サービス概要】

ご加入中の年間保守サービスの対応レベル時間外にサービスの提供をご希望されたい場合は、別途「時間外アップグレード」をご購入ください。APC Rack PDU, APC Rack ATS の契約台数ではなく同一サイト内（同一ビル内）の 1 回の作業に対するアップグレード費用です。

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、早めにお申込みください。

【対象となるサービス】

年間保守サービス

翌営業日対応オンサイトサービス 1 年：土日・祝日ならびに平日時間外の対応が必要な時

お申込み方法

障害発生時、弊社代理店・販売店を通してお申し込みください。

突発的にご契約内容以外の対応が必要な際にご利用いただけます。

遠隔監視サービス

【サービス概要】

シュナイダーエレクトリックが、契約機器を 24 時間 365 日遠隔監視及び障害切り分けをします。

機器のデータおよびアラームを、お客様のスマートフォンでいつでもどこでも確認できます。

月間レポートがメールアドレスへ自動送信されます

【サービス対象品】

- APC Rack PDU Metered / APC Rack PDU Switched
- APC Rack ATS

【サービス対象外品】

- APC Rack PDU Basic

遠隔監視サービスアップグレード

下記のいずれかに該当する場合、ご購入いただけます。

1. 製品保証期間中の場合
2. 製品保証延長サービスにご加入中、もしくは新規にご購入される場合
3. オンサイトサービスにご加入中、もしくは新規にご購入される場合

遠隔監視サービス

製品保証期間終了で延長保証未加入もしくはオンサイトサービスに未加入（遠隔監視サービスアップグレード要件に該当しないケース）の場合、ご購入いただけます。

障害を検知し障害復旧しない場合、製品のお買い換えのご案内となります。

【特記事項】

※ EcoStruxure IT アカウントの登録を行っていただく必要があります。

※ EcoStruxure IT Gateway の設定と接続を行っていただく必要があります。

EcoStruxure IT アカウントの登録および EcoStruxure IT Gateway の設定と接続を行うための操作方法については、以下をご参考ください。

https://www.apc.com/jp/ja/download/document/ESX_IT_UserManual_Gateway_JA/

尚、セットアップのサポートをご要望の際は、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。

Rack PDU 保守付きモデル

保守付きモデルは、必要期間中のメンテナンスコストを含めたランニングコストを計画的に投資可能です。
万一のことが起こった際に、突然の出費に悩まされることはありません。

【5 年保証】

製品型番	製品名
AP9571A5W	Rack PDU, Basic, 1U, 30A, 200V, (10) C13 5 年保証
AP95625W	Rack PDU, Basic, 1U, 15A, 100V, (10)5-15R 5 年保証
AP7802BJ5W	Rack PDU, Metered, 2U, 30A, 100V, (16) 5-15 5 年保証
AP7811B5W	Rack PDU, Metered, 2U, 30A, 200V, (12) C13 & (4) C19 5 年保証
AP88585W	Rack PDU 2G, Metered, ZeroU, 20A/200V, 20A/100V,(18) C13 & (2) C19 5 年保証
AP88415W	Rack PDU 2G, Metered, ZeroU, 30A, 200/208V, (36) C13 & (6) C19 5 年保証
AP8832J5W	Rack PDU 2G, Metered, ZeroU, 30A, 100V, (24) 5-15R Twist Lock 5 年保証
AP7900B5W	Rack PDU, Switched, 1U, 15A, 100V, (8) 5-15 5 年保証
AP7911B5W	Rack PDU, Switched, 2U, 30A, 200V, (16) C13 5 年保証

【サービス概要】

無償保証期間終了後に製品保証を延長するサービスです。

障害発生時にセンドバックにて交換いたします。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ください。

電話受付時間: 月～金曜日 9:00 から 17:00 (祝祭日、弊社の定める休日を除く)

【ご注文方法】

弊社代理店・販売店にて注文いただけます。

【商品がお手元に届いたら】

保証登録 Web サイト「Club APC」または「Partner Club APC」よりご登録ください。

- Club APC (エンドユーザー様専用) <https://clubapc.jp/>
- Partner Club APC (販売パートナー様専用) <https://partner.clubapc.jp/>

ご登録が完了しましたら、Rack PDU の保証内容が有効となります。

お手元に届きましたらお早目にご登録ください。

4. サービスご購入後の注意事項

1. 障害等で本体交換されたシリアル番号は保守加入可能期間を起算する際の参照対象となりません。
ご購入時の本体シリアル番号が参照対象となります。
2. 障害時の電話受付時には下記の情報が必要となります。
お問い合わせいただく前に下記情報をご準備ください【※重要】
 - サービス契約番号
 - 製品型番
 - シリアル番号
 - 障害内容
3. オンサイト作業には待機料金、時間外料金、キャンセル料が発生する場合があります。

5. お問い合わせ窓口

お問い合わせ	営業時間等	電話番号
ご購入前のお問い合わせ	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) 製品購入前のご質問など	0570-056-800
ご購入後のお問い合わせ	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) 製品購入後の技術的なご質問など	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
- SB C&S 株式会社
- 株式会社ネットワークド