

APC グローバルサービス ハンドブック



株式会社エーピーシー・ジャパン

Rev11.2 2009年11月

サービス内容は予告なく変更する場合がございます。

※ 本書 対象製品: APC BE / BR / BK、Smart-UPS
Smart-UPS RT、Matrix-UPS、
Symmetra、Symmetra RM、Symmetra LX、Symmetra LX RM

1. APCグローバルサービスお問い合わせ窓口	3
2. サービスをご利用いただく際のご注意【重要です!!】.....	5
3. 製品無償保証について.....	6
4. サービス製品ラインナップ	7
プロフェッショナル サービス.....	7
アセスメントサービス	7
プロジェクトマネージメント サービス.....	7
ネットワークインテグレーション サービス - 通常版.....	8
ネットワークインテグレーション サービス - 基本設定版	9
スタートアップ サービス.....	14
年間保守契約.....	16
オンサイトサービス1年（翌営業日 / 翌日 / 4時間以内）.....	16
製品保証延長サービス1年(1年間・1台).....	18
スポット サービス	19
予防保守サービス 5x8 （1回・1台） / 予防保守サービス 7x24 （1回・1台）.....	19
交換品先出しスポットサービス(1回・1台)	20
オンサイトスポットサービス(1回・1台).....	21

1. APCグローバルサービスお問い合わせ窓口

【ご購入後： 機器障害時の場合】

オンサイトサービス、もしくは製品保証延長サービスの年間保守契約をご購入頂いている場合と、そうでない場合とでご連絡先が異なります。

年間保守契約頂いているお客様の場合

→ ご契約時にご案内した専用番号におかけ下さい。

年間保守契約頂いていないお客様の場合

→ 弊社ご購入後お問い合わせ窓口までお問い合わせ下さい。

TEL:03-6402-2030 FAX:03-6402-2120

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

お問い合わせ頂く前に下記情報をご準備下さい【重要です!!】

- ユーザ ID または 契約番号(エンタイトルメント番号)
- 製品型番
- シリアル番号
- 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

【ご購入後： 現在ご契約のサービスに関するお問い合わせの場合】

現在契約されているサービス内容に関するお問い合わせは、下記までお問い合わせ下さい。

弊社ご購入後お問い合わせ窓口

TEL:03-6402-2030 FAX:03-6402-2120

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

お問い合わせ頂く前に下記情報をご準備下さい【重要です!!】

- ユーザ ID または契約番号(エンタイトルメント番号)
- 製品型番
- シリアル番号
- ご質問内容

【新規ご購入の場合】

AGS グローバルサービスのご購入に関しては弊社購入前お問い合わせ窓口、もしくは製品のご購入先までお問い合わせ下さい。

弊社ご購入前お問い合わせ窓口

TEL:03-6402-2001 FAX:03-6402-2116

URLからのお問い合わせ: <http://www.apc.com/support/contact/index.cfm>

弊社代理店は下記となります。

- ダイワボウ情報システム株式会社
- ソフトバンク BB 株式会社
- 株式会社ネットワーク
- 丸紅インフォテック株式会社
- シーティーシー・エスピー株式会社
- 株式会社アンペール
- サンテレホン株式会社

2. サービスをご利用いただく際のご注意【重要です!!】

1. APC グローバルサービスの提供が可能な期間は、UPS ご購入後 5 年間です。製品保証書に記載されている本装置購入日を起算日とします。製品保証書を未発行、または紛失の場合は、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。購入より 5 年を経過した装置には、いずれの保守サービスもご提供致しかねますのでご了承下さい。
2. 保守サービス対象製品は UPS 本体であり、アクセサリ製品は対象外です。ソフトウェアのサポートの内容に関しましては別途「APC サービス標準価格表」を参照下さい。
APC サービス標準価格表 URL: <http://www.apc.com/jp/s/products/price.cfm>
3. サービスご利用後 3 ヶ月以内にサービス対象機器で障害が生じた場合、無償にて再交換致します。
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. 離島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下さい。
6. 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。但し製品購入後 5 年以内の UPS に限ります。
7. UPS の調査等のためのお預かりは行っておりません。

3. 製品無償保証について

製品名	期間	内容
APC BE BR BK UPS Smart-UPS Smart-UPS RT 各シリーズ	購入後 30日	<ul style="list-style-type: none"> 新品及び新品同等品(シリアル番号、製品型番)と交換します。 ハードウェア障害が生じた場合、お客様のもとに※¹ 翌営業日以内に交換品(バッテリーを含む UPS 本体)を出荷します。(交換のために※¹ エンジニアの派遣が必要な場合、別途有償になります。) お客様ご自身で交換後、障害品を 1 ヶ月以内にエーピーシージャパンサービスセンターにご返却下さい。ご返却頂けない場合は、別途製品一式の代金を請求させていただきます。 購入日を証明できる書類を確認させていただきます。
	購入後 2年間	<ul style="list-style-type: none"> 同等品(シリアル番号、製品型番)と交換します。 ハードウェア障害が生じた場合、お客様のもとに翌営業日以内に交換品(バッテリーを含む UPS 本体)を出荷します。(交換や調査のために※¹ エンジニアの派遣が必要な場合、別途有償になります。) お客様ご自身で交換後、障害品を 1 ヶ月以内にエーピーシージャパンサービスセンターにご返却下さい。ご返却頂けない場合は、別途製品一式の代金を請求させていただきます。 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 ヶ月を無償保証期間とします。
Symmetra シリーズ	購入後 30日	<ul style="list-style-type: none"> 新品及び新品同等部品(シリアル番号、製品型番)と交換します。 ※²交換可能な部品(モジュール)に障害が生じた場合翌営業日以内※³に交換部品を出荷します。 お客様ご自身で交換後、障害部品を 1 ヶ月以内にエーピーシージャパンサービスセンターにご返却下さい。ご返却頂けない場合は、別途製品一式の代金を請求させていただきます。 購入日を証明できる書類を確認させていただきます。
	購入後 2年間	<ul style="list-style-type: none"> 同等部品(シリアル番号、製品型番)と交換します。 ※²交換可能な部品(モジュール)に障害が生じた場合、お客様のもとに※³ 翌営業日以内に交換品を出荷します。 お客様ご自身で交換後、障害部品を 1 ヶ月以内にエーピーシージャパンサービスセンターにご返却下さい。ご返却頂けない場合は、別途製品一式の代金を請求させていただきます。 Symmetra 無償保証登録シートを受諾後 24 時間年中無休の電話技術サポートを行います。 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 ヶ月を製品保証期間とします。

※¹ 弊社指定のエンジニアとなります。

※² Symmetra シリーズ用の交換可能な部品は、Power Module・Battery Module・Main Intelligence module(MIM)・Redundant Intelligence module(RIM)・Step-Down Transformer・System Fan となります。

※³ 交換部品(モジュール)の発送は、弊社にご連絡を頂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。

4. サービス製品ラインナップ

プロフェッショナル サービス

アセスメントサービス

データセンター・サーバールームの管理・運用最適化をアセスメントするサービスです。今日の IT 機器の高密度化や仮想化、消費電力の増加は、データセンター・サーバールームの環境を著しく変化させており、IT 機器の可用性、冗長性を支えるラック、冷却装置、電源などの物理インフラの管理・運用が益々複雑化・高度化してきています。アセスメントサービスは、こうした複雑化・高度化しているデータセンター・サーバールームの管理・運用を行う管理者に対し、そのニーズに応じて 7 類のコンサルテーションメニューを用意、管理者の適切な管理・運用を支援するサービスです。各サービスメニューの詳細は弊社ホームページをご覧ください。

URL: http://www.apc.com/jp/s/service/assessment_service.cfm

【サービスメニュー】

- CFD(数値流体力学)を使用したデータセンター空調解析
- CFD・ライト(CFD を仕様したデータセンター空調解析をパッケージ化したお求め安い価格のサービスです。)
- データセンター電源・空調アセスメント
- データセンター電源効率アセスメント
- データセンター熱分布アセスメント
- サーマルスキャン・ライト(データセンター熱分布アセスメントをパッケージ化したお求め安い価格のサービスです。)
- ワイヤリングクローゼットアセスメント

プロジェクトマネージメント 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致します。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まれません。

【主なサービス内容】

- 設置場所の(物理的)条件の確認・・・搬入制限など
- 工程管理
- 各種届出のサポート(火災予防条例による届出作成など)
- 搬入時の現地立会い
- システム設計(設計図書、承認図作成)
- 建築側への依頼、調整(据付工事)
- 電気工事業者への依頼、調整
- 現場安全衛生管理

お申込み方法

弊社代理店・販売店にご連絡頂き申し込み下さい。作業ご希望日の 2 週間前までにお申し込みが必要です。

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、APC 製ソフトウェア、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】

	サービス項目	詳細内容
導入前	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。
	サービス項目	詳細内容
導入後	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頂きます。

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、別途料金が発生致します。

※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下さい。

※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頂きます。

※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下さい。

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)
ISX Central / Capacity and Change Manager
アクセサリサービス対象プロダクト
Network Management Card / 2-Port Interface Expander Card / Out-of-Band Management Card Environmental Monitoring Card / Share UPS 8-Port Interface Expander Metered Rack-Mount PDU / Switched Rack-mount PDU Environmental Management System ^{*1} Environmental Monitoring Unit ^{*1} / Environmental Manager ^{*1} NetBotz / 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下さい。

お申込み方法

弊社代理店・販売店にご連絡頂き申し込み下さい。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

APC 製ソフトウェア、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 NetworkShutdown 基本設定**

Powerchute NetworkShutdown 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 BusinessEdition 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御座いません。

※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下さい。

※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・販売店にご連絡頂き申し込み下さい。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?witqlite02=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 1 分間の間停電が発生した場合にサーバをシャットダウンさせる設定となります。

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。

※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: Share UPS 8-Port Interface Expander、2-Port Interface Expander Card

作業内容:

- Share UPS 8-Port Interface Expander、2-Port Interface Expander Card 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 BusinessEdition 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 BusinessEdition サーバ」および Powerchute BusinessEdition コンソール」は、Windows OS のみ対応です。対象環境に Windows 端末が無い場合は、別途 Windows 端末をご用意頂く必要があります。

※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 各シリーズへ取り付ける場合、UPS を停止させる必要があります。

※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	1 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	1 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	制限無し
対象 UPS	三相 UPS 除く	制限無し

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

スタートアップ サービス

スタートアップサービス 5x8 (1回・1台) / スタートアップサービス 7x24 (1回・1台)

弊社指定のエンジニアがお客様のものにお伺いし、UPS の試運転調整を行います。入出力の電気工事(電線相互接続 / 端子への接続)は行いません。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。アクセサリおよびソフトウェア製品については別途 8 から 13 ページに記載される各種サービスからお選びいただきご依頼下さい。

【Smart-UPS / Smart-UPS RT 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 / 取り扱いのご説明

【Symmetra / Symmetra RM / Symmetra LX / Symmetra LX RM のサービス内容詳細】

各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

入出力の配線が正しく行われているかの確認、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) / 取り扱いのご説明

※ SUA3000RMXLJ3U、SUA3000RMXLA3U の追加バッテリーパックを本体と同時設置する場合、SB-11 のスタートアップサービス型番(WSTRUP5x8-SB-11、WSTRUP7x24-SB-11)を 1 台毎にご購入下さい。

※ Smart-UPS RT の追加バッテリーパック、Symmetra、Symmetra RM、Symmetra LX RM の拡張バッテリーフレームを本体と同時設置する場合、1 台目は本体作業に含みます。2 台目以降 7 台目までは台数に関わらず、別途 1 台分のスタートアップサービスを追加でご購入下さい。8 台目以降 10 台目までも同様に、別途 1 台分のスタートアップサービスを追加でご購入下さい。また、同時設置ではない場合は、1 台ごとにスタートアップサービスをご購入下さい。Symmetra LX (タワータイプ)の拡張バッテリーフレームのスタートアップは、本体と同時設置の場合であっても 1 台ごとにスタートアップサービスをご購入下さい。

※ 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お伺いします。

お申込み方法

弊社代理店・販売店にご連絡頂き申し込み下さい。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、Symmetra 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。

コールセンター受付時間 :

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 17:00**

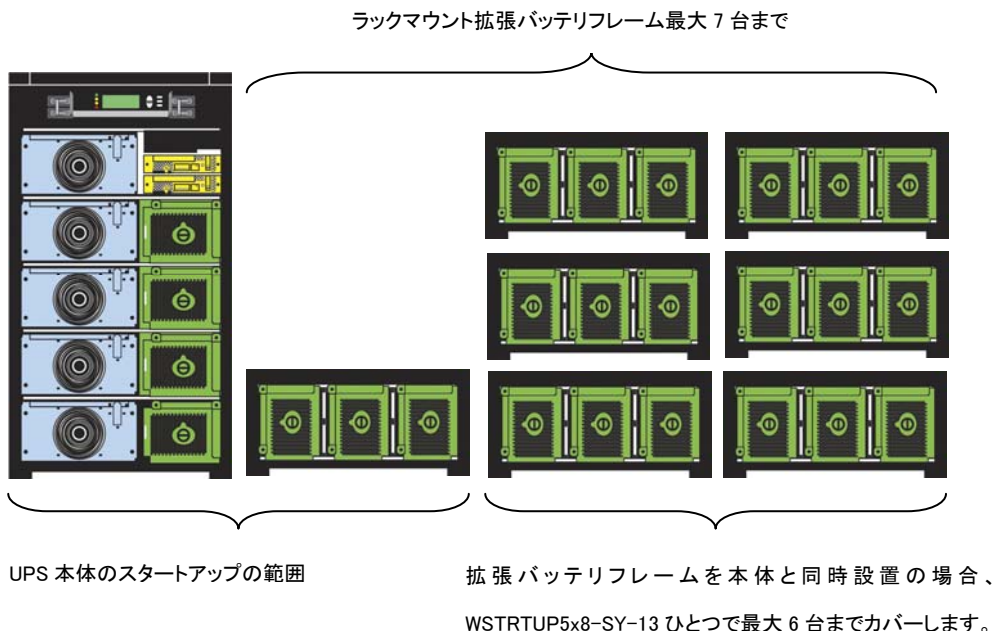
現地作業時間 :

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**

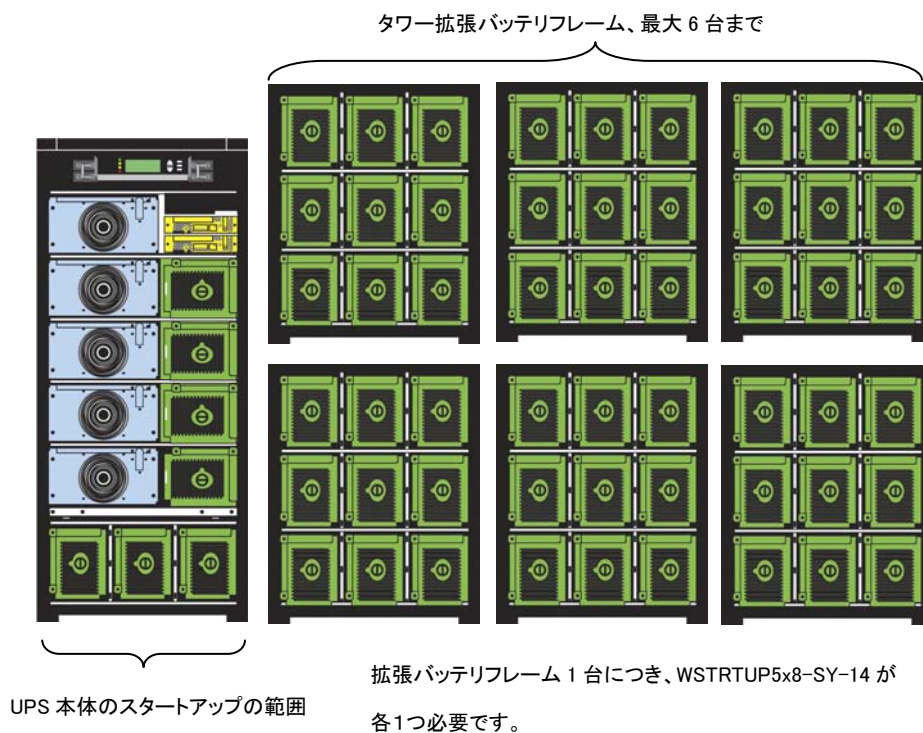
スタートアップサービス 7x24 **24 時間 365 日** 対応可能

【UPS 本体と拡張バッテリーを同時に設置する場合】

- Symmetra、Symmetra RM、Symmetra LX タワーフレーム / ラックマウントフレーム の場合
 (下図は Symmetra LX 16K ラックマウントフレーム の例です)



- Symmetra LX タワーの場合(下図は Symmetra LX 16K タワーフレームの例です)



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）

弊社指定のエンジニアによる現地交換サービスで、3 つの対応時間を設けております。劣化したバッテリーも UPS の障害として包括的にサポートします。本サービスの対象は UPS 本体^{※1}とその構成モジュールで、アクセサリ、ソフトウェア製品は含まれません。尚、障害の切り分けはコールセンタ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下さい。

※1 交換は UPS 本体丸ごととなり、Matrix-UPS 用のバッテリー SmartCell は保守契約の対象ではありません。

※ Smart-UPS RT 5000/6000/7500/8000/10000/14000/18000 の追加バッテリーパック、Symmetra シリーズ、Symmetra LX シリーズの拡張バッテリーフレームは UPS 本体のオンサイトサービスには含まれません。別途台数分のオンサイトサービスをご購入下さい。

【各サービス詳細】

➤ 翌営業日オンサイトサービス 1 年

サービス依頼受付時間： 月～金曜日 9:00 から 17:30 (祝祭日、弊社の定める休日を除く)

現地作業時間： 電話受付の翌営業日 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： Smart-UPS RT 5000/6000/7500/8000/10000/14000/18000、Symmetra シリーズ、Symmetra LX シリーズのみ 24 時間 365 日

※エンジニア派遣の対応時間はコールセンタにご連絡頂いた時間、部品や本体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。

➤ 翌日オンサイトサービス 1 年

(Smart-UPS RT 5000/6000/7500/8000/10000/14000/18000、Symmetra シリーズ、Symmetra LX シリーズのみ)

サービス依頼受付時間： 月～日曜日 9:00 から 17:30

現地作業時間： 電話受付の翌日(土、日、祝日を含む) 9:00 から 17:30

電話サポート： 24 時間 365 日

※エンジニア派遣の対応時間はコールセンタにご連絡頂いた時間、部品や本体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。

➤ 4 時間オンサイトサービス 1 年

サービス依頼受付時間： 24 時間 365 日

現地作業時間： コールセンタが、障害の切り分け確認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 APC 指定のエンジニアが駆けつけます。

電話サポート： 24 時間 365 日

※バッテリーの交換が必要と判断された場合の対応時間は、交換用バッテリーの到着予定に準じます。(Symmetra シリーズ、Symmetra LX シリーズ)

お申込み方法

ご契約時:

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頂けます。弊社代理店・販売店にご連絡頂き申し込み下さい。契約締結後、保守契約者専用電話番号のご案内を致します。(登録手続きには5営業日ほどかかる場合がございます。)なお、契約期間満了前に、期間満了のご案内をご契約者様へご連絡致しますので次年度の保守契約をご検討下さい。

障害発生時:

コールセンタ(保守契約者専用電話)までご連絡下さい。必ず契約番号(エンタイトルメント番号)をご連絡下さい。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お伺い致します。尚、作業前に宅配便にて交換用部品およびUPS本体をお送りする場合があります。作業後は交換用部品及びUPS本体の発送の手配をエンジニアが行います。

【特記事項】

※ 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。

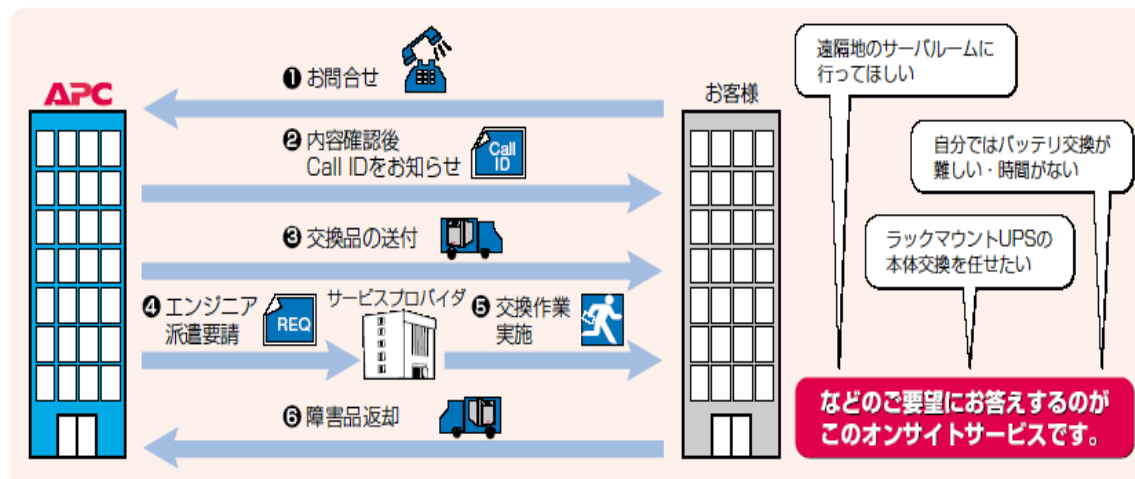
※ 本サービスは上記駆けつけ時間をお約束するものであり、復旧までの時間についてはお約束致しかねますのでご了承下さい。

※ 本サービスにはアクセサリは含まれませんが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。

※ 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。また、別途費用が発生致します。

※ 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下さい。

【障害時の対応イメージ】



※ エンジニアの作業には、交換作業、障害品の返却手続きが含まれます。

製品保証延長サービス1年(1年間・1台)

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。UPS 障害発生時に UPS 本体を交換致します。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 UPS 本体交換作業が可能な場合にご利用下さい。本サービスの対象は※¹UPS 本体とその構成モジュールで、アクセサリ、ソフトウェア製品は含まれません※²※³

※1 Matrix-UPS 用のバッテリー SmartCell は本サービスの対象ではありません。

※2 本体交換サービスです。バッテリーのみの提供は適用外です。

※3 本サービスは障害が発生した場合のサービスであり、予防交換は対象外です。

お申込み方法

ご契約時:

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頂けます。弊社代理店・販売店にご連絡頂き申し込み下さい。契約締結後、保守契約者専用電話番号のご案内を致します。なお、契約期間満了前に、期間満了のご案内をご契約者様へご連絡致しますので次年度の保守契約をご検討下さい。

障害発生時: コールセンター(ご契約者専用電話)にご連絡下さい。必ずご契約番号(エンタイトルメント番号)をご連絡下さい。障害状況をお伺いし、交換が必要な場合翌営業日※¹に交換品を出荷致します。お客様のご都合の良いときに UPS を交換して下さい。交換品到着後1ヶ月以内に故障した UPS を指定場所へご返却下さい。交換品到着後1ヶ月以内に返却頂けない場合は、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、弊社に連絡を頂いた時間、発送先によっては1から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】



スポット サービス

予防保守サービス 5x8 (1回・1台) / 予防保守サービス 7x24 (1回・1台)

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。

【サービス内容詳細】

作業内容	Smart-UPS Smart-UPS RT 1500		Smart-UPS RT 2400/5000/7500/8000/10000 /14000/18000 Symmetra RM Symmetra LX	
	本体 (バッテリー除く)	バッテリー	本体 (バッテリー除く)	バッテリー
A: 予防保守点検作業 (チェックシートに基づく)	該当なし	該当なし	○	バッテリー点検「左記 A」 または予防交換「左記 B」 のいずれかをお選び下さい。
B: バッテリー予防交換作業 (交換用バッテリー費用は含まれておりません)		○	該当なし	

【予防保守サービス内容詳細】

負荷給電完全停止時の点検項目：環境確認、表示値(ステータス)の確認、装置外観検査、モジュール外観検査(抜き出して検査する)、清掃、運転試験(運転状態・ステータス確認)、切換動作確認、擬似停電試験及びセルフテスト及び最終確認 注:)製品によって配線検査(ハードウェア配線の場合、まし締め確認)、受電電源確認(電圧測定)及びバッテリーモジュール電圧測定。お客様の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。詳しくはお問い合わせ下さい。

※ 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」等をご利用下さい。

※ 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。停止不可の場合は別途ご相談下さい。

※ 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致します。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」をご利用下さい。

※ 交換後のバッテリーは APC までお送り頂く必要がございますが、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。

※ 拡張バッテリーは、本体の予防保守に含まれませんので、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下さい。

※ 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下さい。

※ 一部対応していない製品がございますので、お問合せ下さい。

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・販売店にご連絡頂き申し込み下さい。

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

交換品先出しスポットサービス(1回・1台)

無償保証期間終了後、まだ保守契約を締結されていない期間に、UPS の交換が必要になった場合にご利用頂けるスポットサービスです。エンジニアの派遣は行いません。お客様ご自身でUPS 本体交換作業が可能な場合にご利用下さい。本サービスの対象は※¹UPS 本体とその構成モジュールで、アクセサリ、ソフトウェア製品は含まれません。※² 翌営業日に交換品を出荷致します。お客様のご都合の宜しいときに UPS を交換して下さい。交換品到着後1ヶ月以内に故障した UPS を指定場所へご返却下さい。返却頂けない場合は、別途製品一式の代金を請求させていただきます。交換品 UPS は交換後そのままご使用頂けます。※³※⁴

※1 Matrix-UPS 用のバッテリー SmartCell は保守契約の対象ではありません。

※2 交換品の発送は、弊社コールセンターに連絡を頂いた時間、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。

※3 Symmetra LX シリーズの場合、本体のサービスにバッテリーモジュールは含まれません。バッテリーモジュール 1 個ごとにサービスをご購入下さい。

※4 本サービスはご購入後 5 年以内の UPS への適用となります。

お申込み方法

障害発生時、弊社代理店・販売店にご連絡頂き申し込み下さい。通常ご注文後、交換品は翌営業日に出荷致します。

オンサイトスポットサービス(1回・1台)

まだUPSの保守契約を締結していない、しかしエンジニアの派遣が必要になった場合に、ご利用頂けるサービスです。派遣費用、本体(バッテリー)費用、作業費用が含まれています。本サービスの対象は※¹UPS本体とその構成モジュールで、アクセサリ、ソフトウェア製品は含まれません。ご注文受付後ご連絡を頂いた※²翌々営業日以降に弊社指定のエンジニアがお伺いします。作業前に宅配便にて交換用部品およびUPS本体をお送り致します。作業後は障害機の発送の手配を当該エンジニアが行います。※³※⁴

※1 Matrix-UPS用のバッテリー SmartCell は保守サービスの対象ではありません。

※2 原則として翌々営業日にエンジニアがお伺いしますが、ご連絡頂いた時間、部品や本体の出荷や到着予定の状況によって異なります。

※3 本サービスにて交換対応した機器(UPS本体あるいはその構成モジュール)にて、3ヵ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)を致します。

※4 Symmetra LXシリーズの場合、本体のサービスにバッテリーモジュールは含まれません。1個ごとにサービスをご購入下さい。

お申込み方法

障害発生時、弊社代理店・販売店にご連絡頂き申し込み下さい。ご注文頂きましてから、交換品出荷日や作業日程など調整させて頂きます。

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」(下記)を別途ご購入下さい。

時間外アップグレード

エンジニア作業時間として定義された時間以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」をご購入下さい。UPS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、早めにお申込み下さい。