



保守サービス仕様書

2021年10月13日

UPS ソリューションズ株式会社

文書名	保守サービス仕様書	版数	1.1	作成者	UPSS 鈴木
-----	-----------	----	-----	-----	---------

目次

1.	保守サービスについて	- 1 -
2.	サービス仕様	- 2 -
2.1.	先出しセンドバック保守	- 2 -
2.2.	オンサイト保守	- 3 -
2.3.	サポートサービス	- 5 -
2.4.	コール受付・現地対応時間	- 6 -
2.5.	お問い合わせ先	- 6 -
2.6.	サービス提供地域	- 6 -
2.7.	サービス提供期間	- 6 -
2.8.	サービス提供期間	- 6 -

文書名	保守サービス仕様書	版数	1.1	作成者	UPSS 鈴木
-----	-----------	----	-----	-----	---------

1. 保守サービスについて

UPS ソリューションズが提供する保守サービスは、ハードウェア製品の障害に対する「ハードウェアサポート」、電源管理アプライアンス「シャットダウンボックス(以下、SDB)」の設定内容に対する「サポートサービス」の2種類に大別されます。

「ハードウェアサポート」は、お客様ご利用の無停電電源装置(以下、UPS)関連製品に故障や動作不良が発生した際に、代替品の手配や弊社エンジニアによるオンサイト交換および正常性の確認を行わせて頂く有償サービスです。代替品の手配のみ行う「センドバック保守」、現地対応まで含む「オンサイト保守」の2種類があります。

「サポートサービス」は、初期導入時にセットアップさせて頂いた SDB の設定内容を変更する必要が生じた際に、弊社エンジニアが電話・メール等で変更手順をご案内,および変更内容によっては、オンサイトにより設定変更サポートさせて頂く有償サービスです。

UPS の有償オンサイト保守サービスにご加入のお客様は、UPS 統合監視サービス「Integ Monitor」のライセンスが自動的に付与されます(UPS 監視対象 10 台まで)
「Integ Monitor」は弊社保守サービスに加入頂いている期間内でご使用が可能です。

※保守サービスの提供対象地域は、日本国内となります。

文書名	保守サービス仕様書	版数	1.1	作成者	UPSS 鈴木
-----	-----------	----	-----	-----	---------

2. サービス仕様

2.1. 先出しセンドバック保守

お客様からコール受付後、代替品の最短納期をご案内の上、発送を行います。
交換作業はお客様にて実施して頂きます。
交換後、代替品をそのままご使用頂けます(再度修理品と入れ替える必要はありません)。

障害品は代替品到着後、1ヶ月以内に弊社指定場所へご返送ください。指定期間を超えて返却頂けない場合には、督促の上、代替品の購入価格を上限とした費用を請求させていただきます。

コール受付後の対応目標時間(保証ではありません)は以下の通りです。

条件\対応内容	代替品の発送
平日 9-12 時(午前中)までに原因切り分けが完了した場合	当日～翌営業日以降の発送
平日 12-18 時(午後)に原因切り分けが完了した場合	翌営業日～翌々営業日以降の発送

※対応目標時間はベストエフォートとなり、保証ではありません。通常は上記目標時間に沿っての対応となりますが、原因の切り分けや代替品発送に時間を要する場合は、都度相談させていただきます。

※オプションカード付き UPS の場合、カードは本体から取り外して頂き、新しい本体に取り付けて下さい。(本体に取り付けたまま返送されないようご注意ください)

※平日と営業日とは、月～金を指し、土日祝日・弊社の指定する休日は除く条件となります。

先出しセンドバック保守にはバッテリーを含む/含まないプランがあり、以下の通り対応内容が異なります。

保守プラン\対応内容	バッテリー寿命予告発生時の対応
バッテリーを含まない センドバック保守	コール受付→バッテリーの見積もり提示→受注→バッテリー手配→バッテリー発送
バッテリーを含む センドバック保守	コール受付→バッテリー手配(無償)→バッテリー発送

※バッテリー寿命予告アラートは障害には該当しないため、バッテリー発送時期はバッテリー納期に準じます。

※バッテリー交換作業はお客様にて実施頂き、使用済みバッテリーは送料元払いにて弊社指定場所へご返送ください。

※バッテリーを含む保守において、バッテリーのご提供は以下を全て満たしている必要があります。

バッテリー寿命予告アラートまたはバッテリーテスト結果で「NG」が発生していること

常時 30℃以上の高温な場所、月 1 回以上バックアップ運転が行われる場所等で、使用されていないこと。

※バッテリー寿命予告アラート発生前の予防交換は保守対象外となりますので、バッテリーを含む保守にご加入頂いている場合でも、バッテリー費用は有償となります。

※バッテリーを含む保守は初年度からのご加入が必須となります。

文書名	保守サービス仕様書	版数	1.1	作成者	UPSS 鈴木
-----	-----------	----	-----	-----	---------

2.2. オンサイト保守

オンサイト保守は受付・対応時間により「平日オンサイト」「365日オンサイト」の2つのプランがありますが、いずれもお客様からコール受付後、代替品の最短納期およびエンジニアの最短訪問日時をご案内の上、代替品の発送を行います(お受け取りが難しい重量物等の場合は、エンジニアが持ち込ませていただく場合があります)。

現地到着後、障害品の状況確認の上、代替品への入れ替え作業を行わせていただきます。入れ替えにあたり、機器を停止する必要がある場合は、事前に停止が必要な旨をご説明の上、ご了承頂いた上で訪問・作業をおこないます。

障害品は交換の翌営業日以降で宅配便業者により回収させていただきます。

コール受付後の対応目標時間は以下の通りです。

保守プラン\対応内容	代替品の発送	エンジニアの訪問
平日オンサイト 9-12時(午前中)までに原因切り分けが完了した場合	当日～翌営業日以降の発送	当日午後以降の訪問
平日オンサイト 12-18時(午後)に原因切り分けが完了した場合	翌営業日以降の発送	翌営業日以降の訪問
365日オンサイト 9-12時(午前中)までに原因切り分けが完了した場合	当日～翌日以降の発送	当日午後以降の訪問
365日オンサイト 12-18時(午後)に原因切り分けが完了した場合	翌日～翌々日以降の発送	翌日以降の訪問

※対応目標時間はベストエフォートとなり、保証ではありません。通常は上記目標時間に沿っての対応となりますが、原因の切り分けや代替品発送に時間を要する場合は、都度相談させていただきます。

※エンジニアの訪問日時はコール頂いたご担当者様と都度調整となります。

※平日と営業日とは、月～金を指し、土日祝日・弊社の指定する休日は除く条件となります。

文書名	保守サービス仕様書	版数	1.1	作成者	UPSS 鈴木
-----	-----------	----	-----	-----	---------

「平日オンサイト」「365日オンサイト」にはそれぞれバッテリーを含む/含まないプランがあり、以下の通り対応内容が異なります。

保守プラン\対応内容	バッテリー寿命予告発生時の対応
バッテリーを含まない保守	コール受付→バッテリーの見積もり提示→受注→バッテリー手配 →バッテリー発送→オンサイトでバッテリー交換
バッテリーを含む保守	コール受付→バッテリー手配(無償)→バッテリー発送→オンサイトでバッテリー交換

※バッテリー寿命予告アラートは障害には該当しないため、バッテリー発送時期はバッテリー納期に準じます。

※バッテリー交換作業は弊社エンジニアがオンサイトで実施致します。

※使用済みバッテリーは宅配便業者により回収させていただきます。

※バッテリーを含む保守において、バッテリーのご提供は以下を全て満たしている必要があります。

バッテリー寿命予告アラートまたはバッテリーテスト結果で「NG」が発生していること

常時 30℃以上の高温な場所、月 1 回以上バックアップ運転が行われる場所等で、使用されていないこと。

※バッテリー寿命アラート予告発生前の予防交換は保守対象外となりますので、バッテリーを含む保守にご加入頂いている場合でも、バッテリー費用は有償となります。

但し、継続して 5 年以上ご加入頂いた場合、導入から 4 年経過後にバッテリーの予防交換の案内メールを通知致します。案内メール受領後にバッテリー交換を希望される場合、バッテリー交換は無償となります。

バッテリー予防交換の対象は当社製 UPS(UPSS-A3、X2、SP、ST シリーズ)に限ります。

※バッテリーを含む保守は初年度からのご加入が必須となります。

文書名	保守サービス仕様書	版数	1.1	作成者	UPSS 鈴木
-----	-----------	----	-----	-----	---------

2.3. サポートサービス

サポートサービスは SDB に対し、以下のサポートを行います。

- ・導入済み SDB の設定内容や管理ツールの使用方法に関する Q&A
- ・サーバ機器の IP アドレス・ログインユーザー・パスワード等の変更に伴う、SDB の設定変更手順の案内
- ・SDB 最新ファームウェアの提供 (バグフィックス/機能追加等)
- ・仮想基盤上に仮想マシンが追加・削除された際の設定変更(オンサイト・年 1 回まで)*
- ・誤操作等による意図せぬ設定変更に対する復旧作業(オンサイト・年 1 回まで)*

サポートサービスには受付・対応時間により「平日サポートサービス」「365 日サポートサービス」の 2 つのプランをご用意しておりますが、上記サポート内容に差異はなく、後述する電話受付時間および現地対応時間が異なります。

※サポートサービスへご加入頂くためには、「オンサイト保守」へのご加入が必須となります。

※他社より購入された UPS と SDB の組み合わせの場合、UPS 障害に起因する場合はサポート対象外となります。

※IP アドレス、ログイン名、パスワードの更新及び、新規仮想ホストサーバ、物理サーバ、シャットダウン対象機器の追加、対象機器のバージョン変更に起因するスクリプトの修正、対象機器の故障・再設定に起因するソフトウェア再インストールまたは再設定、計画停電時の動作立会い等は別途有償対応となります。

※弊社エンジニアによる初期構築後、お客様にてスクリプト追加が行われた場合、追加スクリプトはサポート対象外となります。

※設定復旧作業はバックアップファイルを事前に取得頂いている場合に限りです。

※オンサイト対応(設定変更作業または設定復旧作業いずれか)は年 1 回までとなります。

※スクリプト内容の提供は行いません。

文書名	保守サービス仕様書	版数	1.1	作成者	UPSS 鈴木
-----	-----------	----	-----	-----	---------

2.4. コール受付・現地対応時間

センドバック保守・オンサイト保守・サポートサービスの受付時間および現地対応時間は以下の通りです。

保守プラン	電話受付時間	メール受付時間	現地対応時間
先出しセンドバック	平日 9:00-18:00	平日 9:00-18:00	無し
平日オンサイト	平日 9:00-18:00	平日 9:00-18:00	平日 9:00-18:00
365日オンサイト	24 時間 365 日	平日 9:00-18:00	365 日 9:00-18:00
平日サポートサービス	平日 9:00-18:00	平日 9:00-18:00	平日 9:00-18:00
365 日サポートサービス	平日 9:00-18:00	平日 9:00-18:00	365 日 9:00-18:00

※平日とは、月～金を指し、土日祝日・弊社の指定する休日は除く条件となります。

お問い合わせの際は、故障状況(アラートメール内容、製品前面 LED の状態、ログ等)に加え、保守ご購入時に発行させて頂いている「オンサイト保守サービス案内書」および「サポートサービス証書」(まとめて保守証書と呼びます)に記載されております、製品シリアルおよび保守番号をお伝え下さい。

2.5. お問い合わせ先

お問い合わせ時の電話番号およびメールアドレスは以下の通りです。

連絡手段\時間	平日 9:00-18:00	時間外および土休日
電話番号	03-5833-4061	非公開
メールアドレス	support@ups-sol.com	support@ups-sol.com

2.6. サービス提供地域

サービスの提供対象地域は、日本国内となります。

2.7. サービス提供期間

保守サービスの提供開始日及び満了日は、保守証書に記載されます。詳細は保守証書をご覧ください。

2.8. サービス提供期間

UPS ソリューションズの保守サービスを提供する条件および保守サービスの対象とならない事象については、項 2.4 で述べた「保守証書」に含まれる約款をご覧ください(約款のご提供につきましては担当営業へお尋ねください)。

以上