

サービスハンドブック

Schneider Electric

単相 UPS, アクセサリー

2026 年 6 月

サービスハンドブック Contents

単相 UPS サービスハンドブック

APC UPS ES, APC UPS RS, APC UPS BK,
Smart-UPS SMT, Smart-UPS SMX, Smart-UPS RT, Smart-UPS SRT,
Symmetra RM, Symmetra LX

APC Smart-UPS Modular Ultra On-Line Lithium ion サービスハンドブック

SRYL4K13RMXMLM, SRYL9K13RMXMLM, SRYL13K13RMXMLM, SRYL4K18RMXMLM, SRYL9K18RMXMLM
SRYL13K18RMXMLM, SRYL18K18RMXMLM, SRYLFXBPRM4, SRYLRMXBP

APC Smart-UPS Ultra On-Line Lithium ion サービスハンドブック

SRTL5KRM2UJ, SRTL8KRM4UJ, SRTL10KRM4UJ, SRTL180RM2UBPJ

Network Management Card サービスハンドブック

AP9640J, AP9641J, AP9630, AP9630J, AP9631, AP9631J

APC Rack PDU, APC Rack ATS サービスハンドブック

APC Rack PDU 9000 シリーズ Switched Rack PDU, APC NetShelter Rack PDU Advanced, APC
NetShelter Rack PDU Advanced Gen 2, APC Rack ATS

APC KVM スイッチ、Rack LCD Console サービスハンドブック

KVM0108A, KVM0116A, KVM1116R
AP5717J, AP5717, AP5719

NetBotz サービスハンドブック

NBWL0355, NBWL0356, NBWL0455, NBWL0456, NBWL0355A, NBWL0356A, NBWL0455A,
NBWL0456A, NBRK0451, NBRK0570, NBRK0250, NBRK0750, NBWL0755

サービスハンドブック (単相 UPS 用)

対象製品： APC UPS ES、APC UPS RS、APC UPS BK、 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

2025 年 11 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。

Rev31.4

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
年間保守契約.....	8
オンサイトサービス 1 年（翌営業日 / 翌日 / 4 時間以内）.....	8
製品保証延長サービス 1 年.....	11
スポット サービス.....	13
交換品先出しスポットサービス.....	13
オンサイトスポットサービス.....	14
時間外アップグレード.....	15
予防保守サービス 5x8 予防保守サービス 7x24.....	16
遠隔監視サービス.....	16
遠隔監視サービスアップグレード.....	17
遠隔監視サービス.....	17
UPS 保守付きモデル.....	18
翌営業オンサイト保守付きモデル.....	18
製品保証延長付きモデル.....	18
ネットワークインテグレーションサービス.....	20
ネットワークインテグレーション サービス - 通常版.....	20
ネットワークインテグレーション サービス - 基本設定版.....	21
プロフェッショナル サービス.....	27
プロジェクトマネジメント サービス.....	27
4. サービスご購入後の注意事項.....	28
5. 問い合わせ窓口.....	28

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 UPS ES シリーズ / APC UPS RS シリーズ / APC UPS BK 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、4 年目～5 年目で、弊社指定のエンジニアより全バッテリー予防交換（別途有償）したことが 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。
8. サービスバイパスパネルのサービス提供期間は UPS 本体のサービス提供期間に準じます。

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 UPS ES シリーズ/APC UPS RS シリーズ/ APC UPS BK 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、増設されたモジュールのサービス提供期間は本体 UPS と同じ期間となります。 - 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 UPS ES / APC UPS RS / APC UPS BK / 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: <https://www.se.com/jp/ja/work/campaign/local/menu.jsp>

※ 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

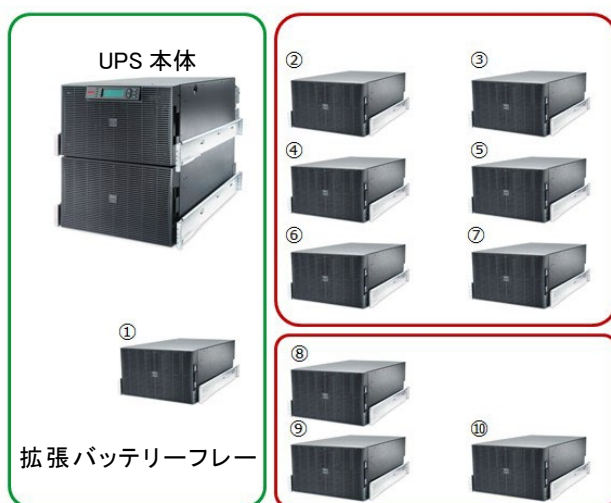
- Smart-UPS、Symmetra LX（タワータイプ）の拡張バッテリーがある場合のスタートアップ

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

本体スタートアップ範囲

2～7 台でスタートアップ 1 つ必要

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
※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
※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。また、養生が必要になる場合、もしくは入館に関して特殊事情がある場合には、通常手配よりお時

間を頂戴いたします。

※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。

※Network Management Card の Firmware のアップデートが必要になる場合は、Firmware の提供までとさせていただきます。

※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。

※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（4 年目～5 年目）に弊社指定のエンジニアより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。

※3 Smart-UPS Ultra シリーズは上記説明には含まれておりません。Smart-UPS Ultra シリーズについては、サービスハンドブック「対象製品：APC Smart-UPS Ultra On-Line Lithium ion、APC Smart-UPS Module Ultra On-Line Lithium ion」を参照ください。

【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 UPS ES、APC UPS RS、APC UPS BK、 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 (拡張バッテリーバック、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(4年目～5年目)に弊社指定のエンジニアより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。

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

料金については、障害発生時、弊社代理店・販売店を通してお問合せください。

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】

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の一例：

- 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

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】

Smart-UPS SUA / Smart-UPS XL / Smart-UPS SMT/ Smart-UPS SMX / Smart-UPS SRT / Smart-UPS RT /
Symmetra LX / Symmetra RM /

注 記： Network Management Card 2 (AP9630J/AP9631J) もしくは Network Management Card 3
(AP9640J/AP9641J)の搭載が必要です。5000VA 以上の UPS には、AP9631J もしくは AP9641J が標準搭載されて
おります。

【サービス対象外品】

- APC UPS ES/ APC UPS RS / APC UPS BK

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。

遠隔監視サービスをご購入後、障害を検知し弊社の対応をご希望の場合、その製品に該当するスポットサービスをご購入いただく必要があります。

【特記事項】

- ※ ネットワークマネジメントカードのネットワーク設定を行って頂く必要があります
- ※ 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.se.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。

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
APC RS シリーズ	保証延長		✓	
Smart-UPS SMT・SMX	保証延長	✓	✓	✓
	オンサイト	✓	✓	✓
Smart-UPS SURT SURTD6000RMXLJP3U のみ ※1	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	✓	✓	✓

※1 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://club-jp.apc.com/>

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

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・インストレーション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
EcoStruxure IT Expert
EcoStruxure IT Advisor
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:

<https://www.se.com/jp/ja/brands/apc/>

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:

<https://www.se.com/jp/ja/work/campaign/local/download-lite-installation-sheet.jsp>

※『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る場合、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

営業時間等	電話番号
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	03-4578-4697

URL: https://www.apc.com/us/en/country-selector/?ref_url=/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: https://www.se.com/jp/ja/download/document/Service_Price_List_T_ja/

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

対象製品：APC Smart-UPS Modular Ultra On-Line Lithium ion



シュナイダーエレクトリック株式会社

2026 年 4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。

Rev5.4

目次

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
	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
	年間保守契約	7
	オンサイトサービス 1 年（翌営業日 / 翌日 / 4 時間以内）	7
	年間保守契約	10
	製品保証延長サービス 1 年	10
	スポット サービス	12
	交換品先出しスポットサービス	12
	スポット サービス	13
	オンサイトスポットサービス	13
	スポット サービス	14
	時間外アップグレード	14
	スポット サービス	15
	予防保守サービス 5x8 予防保守サービス 7x24	15
	遠隔監視サービス	16
	遠隔監視サービスアップグレード	16
	遠隔監視サービス	16
	UPS 保守付きモデル	17
	翌営業日オンサイト保守付きモデル	17
	製品保証延長付きモデル	17
	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	23
	プロジェクトマネジメント サービス	23
4.	サービスご購入後の注意事項	24
5.	問い合わせ窓口	24

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Smart UPS Ultraシリーズ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 Smart-UPS Modular Ultra On-Line Lithium ion UPS: SRYL4K13RMXLM SRYL9K13RMXLM SRYL13K13RMXLM SRYL4K18RMXLM SRYL9K18RMXLM SRYL13K18RMXLM SRYL18K18RMXLM 拡張バッテリー: SRYLFXBPRM4 SRYLRMBXP
サービス提供期間	ご購入後 10 年間です。＜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123ヶ月間以内を有償保守サービス提供期間といた します。 *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. 年間保守契約について
年間保守契約は無償保証期間中でも、無償保証期間終了後でもご契約可能です。但し上記サービス提供期間を超えてのご契約はできません。(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なります。
4. 障害機の調査について
障害機の調査は行っておりません。
5. 離島・一部地域での対応
離島および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いたします。詳しくはお問い合わせください。
6. サービスメニュー・価格の変更
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. 不可抗力による免責事項
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。
8. 関連機器のサービス提供期間
サービスバイパスパネルおよび拡張バッテリーのサービス提供期間はUPS本体のサービス提供期間に準じます。
9. 追加作業について
10. お客様独自のお客様指定による弊社作業実施前の事前教育受講や資料作りは追加作業として別途お見積りとなります。

2. 製品保証について

無償保証期間	・購入日より起算して 5 年間となります。
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、同等品のセドバックによる対応を行います。また、交換品の発送は日本国内に限定されます。
*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 5 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 63 ヶ月(5 年保証)を製品保証期間とします。 ・交換部品の発送は、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(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、ご購入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。

*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。

【Smart-UPS Modular Ultra On-Line】

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 / 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

※拡張バッテリーフレームについては、UPS本体のスタートアップサービスに追加して、別途スタートアップサービスが必要です。(必要発注数量についてはappendixを参照ください)

※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、無償にて再作業を実施いたします。但し、障害原因は免責事項に該当する場合は、その限りではございません。

※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、機器およびケーブル等へのタグ付け作業は含まれておりません。

※試験成績書の作成・提出は、本サービスに含まれておりません。

※ラックマウント型の場合、UPSのラックへの取り付けは含まれておりません。詳細は下記ご参照ください。

【ラッキングサービス】

UPSのラッキングにつきましては、ご要望の場合には、別途ラッキングサービスをご購入くださいますようお願い致します。

ラッキングサービスのご注文は、スタートアップと同時作業が必須条件となります。

サービスバイパスパネルや拡張バッテリーについては、ラッキングはスタートアップに含まれていますので別途の注文は必要ございません。

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出来ない場合がございます。

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。

1. 必要書類

お申し込みの際は下記をご準備いただきご発注書と併せてお送りください。作業ご希望日の2週間前までのお申し込みが必要となります。

- ・入出力電源配線図(ハードワイヤ接続の場合)
- ・チェックシート (ダウンロード先: <https://www.se.com/jp/ja/work/campaign/local/menu.jsp>)
- ・作業依頼書(フォーマットは販売店へお問い合わせください)

※巻末にスタートアップ注文例がございますのでご参照ください。

2. 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

【特記事項】

※ 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。

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、拡張バッテリーフレーム
- APC Smart-UPS Modular Ultra On-Line Lithium ionは、NMCがディスプレイ内に装備されております。そのため、NMCが故障した場合は、ディスプレイの交換となります。

※ご要望があればIP設定を行います。

【サービス対象外品】

- 電源管理ソフトウェア製品

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。

1. 必要書類

お申し込みの際は下記をご準備いただきご発注書と併せてお送りください。

- ・保守申込書（フォーマットは販売店へお問い合わせください）

2. 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。

3. 契約締結後、サービス契約番号および保守契約者専用電話番号のご案内をいたします。

※巻末に年間保守注文例がございますのでご参照ください。

【障害が発生したら】

契約締結時にご案内する保守契約者専用のコールセンターまでご連絡ください。その際、必ずサービス契約番号をお知らせください。

障害状況を確認し、エンジニア派遣が必要と判断された場合、オンサイトサービスを実施いたします。なお、作業前に交換品を宅配便でお送りすることがございます。

作業後は、エンジニアが障害品の発送手配を行います。

【特記事項】

※ 本サービスのサービスレベルは「駆け付け時間」であり、復旧までの時間を保証するものではありません。

※養生が必要な場合、または入館に関して特殊事情がある場合は、通常よりお時間をいただく場合がございます。

※作業前に送付された交換品は、交換作業を行う場所にあらかじめご準備ください。交換品保守

部材の返送費用（配送費）は本サービスに含まれます。

- ※ 障害が発生している状態での新規加入はできません。
- ※ 改造・変造を行った場合は、その内容を問わず保守対象外となります。
- ※ 一部地域は対応できない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場合、本サービスを提供できません。契約外の出動となるため別途費用が発生することがございます。
- ※ Network Management CardのFirmwareのアップデートは本サービスの範疇外となります。
- ※ 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。

【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
電話サポート	24時間365日 (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。)
サービス受付	月～金曜日 9:00 から 17:00(祝祭日、弊社の定める休日を除く)
現地作業時間	サービス受付後の翌営業日 9:00 から 17:30 (祝祭日、弊社の定める休日を除く)
※翌営業日対応には 17 時までには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。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。	

サービス名	翌日オンサイトサービス1年
電話サポート	24時間365日 (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。)
サービス受付	月～日曜日 9:00 から 17:00
現地作業時間	サービス受付後の翌日 9:00 から 17:30
※バッテリーとディスプレイに関しては翌営業日以降の対応となります。 ※翌日対応には17時までには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。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。	

サービス名	4 時間以内オンサイトサービス1 年
電話サポート	24時間365日 (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。)
サービス受付	24時間365日
現地訪問時間	サービス受付後の4 時間以内に弊社指定のエンジニアが駆け付けます。
※バッテリーとディスプレイに関してはよく営業日以降の対応となります。 ※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。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。	

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。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。

障害発生時に交換用のモジュール または バッテリーをお送りいたします。

サービス名	製品保証延長サービス
電話サポート	24時間365日 (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。)
サービス受付	月～金曜日 9:00 から 17:00(祝祭日、弊社の定める休日を除く)
交換品の発送	電話受付後、翌営業日発送 (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がございます。)
障害時、契約締結時にご案内する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お伝えください。症状の切り分け後、交換が必要な場合、交換品を出荷いたしますので、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。	

【サービス対象品】

- UPS、拡張バッテリーフレーム(Smart-UPS Modular Ultra On-Line)
- APC Smart-UPS Modular Ultra On-Line Lithium ionは、NMCがディスプレイ内に装備されております。そのため、NMCが故障した場合は、ディスプレイの交換となります。

【サービス対象外品】

- 電源管理ソフトウェア製品

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。

1. 必要書類

お申し込みの際は下記をご準備いただきご発注書と併せてお送りください。

・保守申込書(フォーマットは販売店へお問い合わせください)

2. 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。

3. 契約締結後、サービス契約番号および保守契約者専用電話番号のご案内をいたします。

【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なります。
- ※ 一部地域は対応できない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

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ので、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 、拡張バッテリーフレーム
- APC Smart-UPS Modular Ultra On-Line Lithium ionは、NMCがディスプレイ内に装備されています。そのため、NMCが故障した場合は、ディスプレイの交換となります

【サービス対象外品】

- 電源管理ソフトウェア製品

【お申し込み方法と対応の流れ】

障害発生時、弊社コールセンターにご連絡ください。障害状況を確認し、交換が必要かどうかをご案内いたします。本スポットサービスは弊社代理店・販売店にご発注ください。手続きが整い次第交換品を出荷いたします。到着後、お客様にて障害品と交換ください。

※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部材(UPS・バッテリーあるいはその構成モジュール(APC Smart-UPS Modular Ultra On-Line Lithium ionの場合のみ))に、3 カ月以内(交換品発送日から起算)で再度障害が発生した場合は無償にて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
- 拡張バッテリーフレーム
- APC Smart-UPS Modular Ultra On-Line Lithium ionは、NMCがディスプレイ内に装備されています。そのため、NMCが故障した場合は、ディスプレイの交換となります。

【サービス対象外品】

- 電源管理ソフトウェア製品

お申込み方法

障害が発生した場合は、弊社コールセンターにご連絡ください。障害状況を確認し、交換が必要かどうかをご案内いたします。本スポットサービスは弊社代理店・販売店にご発注ください。手続きが整い次第に、交換品出荷日、作業日程などを調整いたします。

【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）※

※上記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。

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

弊社代理店・販売店にご連絡頂きお申し込みください。

1. 必要書類

お申し込みの際は下記をご準備いただきご発注書と併せてお送りください。

・作業依頼書(フォーマットは販売店へお問い合わせください)

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】

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(通常運転時、バイパス運転時、バッテリー運転時)
- 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。

※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 本体に障害が疑われる場合は、弊社コールセンターへご連絡の上、「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

弊社代理店・販売店にご連絡頂きお申し込みください。

1. 必要書類

お申し込みの際は下記をご準備いただきご発注書と併せてお送りください。作業ご希望日の2週間前までのお申し込みが必要となります。

・作業依頼書(フォーマットは販売店へお問い合わせください)

2. 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

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 日遠隔監視を行い、障害発生時には切り分けを実施いたします。機器のデータおよびアラームは、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。

また、月間レポートをお客様メールアドレスへ自動配信いたします。

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。

遠隔監視サービスをご購入後、障害を検知し弊社の対応をご希望の場合、その製品に該当するスポットサービスをご購入いただく必要がございます。

【特記事項】

- ※ ネットワークマネジメントカードのネットワーク設定を行って頂く必要がございます
- ※ EcoStruxure IT アカウントの登録を行っていただく必要がございます。
- ※ EcoStruxure IT Gateway の設定と接続を行っていただく必要がございます。

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.se.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。

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】

	5 年	7 年	10 年
保証延長	－	✓	✓
オンサイト	✓	✓	✓

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)

【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://club-jp.apc.com/>

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

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】

	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。
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)

Data Center Software

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・販売店にご連絡頂きお申し込みください。

1. 必要書類

お申し込みの際は下記をご準備いただきご発注書と併せてお送りください。作業ご希望日の2週間前までのお申し込みが必要となります。

・作業依頼書(フォーマットは販売店へお問い合わせください)

・インストールシート

<https://www.se.com/jp/ja/work/campaign/local/download-installation-sheet.jsp>

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

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) Network Management Card 基本設定

Network Management Card 単体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。

。

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。

1. 必要書類

お申し込みの際は下記をご準備いただきご注文書と併せてお送りください。作業ご希望日の2週間前までのお申し込みが必要となります。

・作業依頼書(フォーマットは販売店へお問い合わせください)

・インストールシート

<https://www.se.com/jp/ja/work/campaign/local/download-lite-installation-sheet.jsp>

※『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 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。

※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
- ✓ 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

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

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

シュナイダーエレクトリック製品 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

営業時間等	電話番号
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	03-4578-4697

URL: <https://www.se.com/jp/ja/work/support/>

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

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

Appendix

本文3. サービス製品ラインアップの「スタートアップ注文例」に関する補足資料

Smart-UPS Modular Ultraのスタートアップの注文方法は下記を参考ください。

ステップ1

注文される製品型番を確認ください(下記1)～7)よりご確認ください。

Product Type	SKU	1) SRYL4K 13RMXLM 	2) SRYL9K 13RMXLM 	3) SRYL13K 13RMXLM 	4) SRYL4K 18RMXLM 	5) SRYL9K 18RMXLM 	6) SRYL13K 18RMXLM 	7) SRYL18K 18RMXLM 
Power Module 	SRYL5K PMT	1	2	3	1	2	3	4
Battery Module 	SRYLBM	1	2	3	1	2	3	4
13K Frame 	SRYLF 13KRMM	1	1	1	0	0	0	0
18K Frame 	SRYLF 18KRMM	0	0	0	1	1	1	1
Battery Frame 	SRYLFX BPRM4	0	0	0	0	0	0	1

ステップ2

【1)～6)の場合】

■バッテリーフレームSRYLFXBPRM4追加1つ分までは本体UPSの型番に含まれます。(本体と同時設置に限り)

型番は下記をご利用下さい。

平日昼間ご希望の場合: WSTRUP-SPL-00をご利用ください。

休日昼間ご希望の場合: WSTRUP-SPL-00、WUPGSTUP7-SU-22両方の型番をご利用ください。

■SRYLFXBPRM4を追加する場合、2つ目～5つ目までについては1つ追加ごとに下記の型番をご利用ください。

平日昼間ご希望の場合: WSTRUP-SPL-00をご利用ください。

休日昼間ご希望の場合: WSTRUP-SPL-00、WUPGSTUP7-SU-22両方の型番をご利用ください。

【7)の場合】

■本体UPSの型番に対して下記型番をご利用ください。

平日昼間ご希望の場合: WSTRUP-SPL-00をご利用ください。

休日昼間ご希望の場合: WSTRUP-SPL-00、WUPGSTUP7-SU-22両方の型番をご利用ください。

■SRYLFXBPRM4を追加する場合、1つ目～5つ目までについては1つ追加ごとに下記の型番をご利用ください。

平日昼間ご希望の場合: WSTRUP-SPL-00をご利用ください。

休日昼間ご希望の場合: WSTRUP-SPL-00、WUPGSTUP7-SU-22両方の型番をご利用ください。

本文3. サービス製品ラインアップの「年間保守契約注文例」に関する補足資料

Smart-UPS Modular Ultraの年間保守契約の注文方法は下記を参考ください。

ステップ1

注文される製品型番を確認ください(下記1)～7)よりご確認ください。

Product Type	SKU	1) SRYL4K 13RMXLM	2) SRYL9K 13RMXLM	3) SRYL13K 13RMXLM	4) SRYL4K 18RMXLM	5) SRYL9K 18RMXLM	6) SRYL13K 18RMXLM	7) SRYL18K 18RMXLM
Power Module 	SRYL5K PMT	1	2	3	1	2	3	4
Battery Module 	SRYLBM	1	2	3	1	2	3	4
13K Frame 	SRYLF 13KRMM	1	1	1	0	0	0	0
18K Frame 	SRYLF 18KRMM	0	0	0	1	1	1	1
Battery Frame 	SRYLFX BPRM4	0	0	0	0	0	0	1

ステップ2

【1)～6)の場合】

■本体UPSのみの型番の場合、型番は下記をご利用下さい。

翌営業日オンサイトサービス 1年アップグレード (製品保証期間5年間)ご希望の場合:WUPG1YRFWOS-SPL-00をご利用ください。

翌営業日オンサイトサービス 1年(製品保証期間満了後の6年目～10年目)ご希望の場合:WADVPLN1P-SPL-17をご利用ください。

翌日オンサイトサービス 1年アップグレード ご希望の場合:WUPG8HR7-SU-11をご利用ください。

4時間以内 オンサイトサービス7x24アップグレードご希望の場合:WUPG4HR-SU-11をご利用ください。

■バッテリーフレームSRYLFXBPRM4追加1つ分までの場合:

1つ分までは本体UPSの型番に含まれます。

型番は下記をご利用下さい。

翌営業日オンサイトサービス 1年アップグレード (製品保証期間5年間)ご希望の場合:WUPG1YRFWOS-SPL-00をご利用ください。

翌営業日オンサイトサービス 1年(製品保証期間満了後の6年目～10年目)ご希望の場合:WADVPLN1P-SPL-18をご利用ください。

翌日オンサイトサービス 1年アップグレード ご希望の場合:WUPG8HR7-SU-11をご利用ください。

4時間以内 オンサイトサービス7x24アップグレードご希望の場合:WUPG4HR-SU-11をご利用ください。

※バッテリーフレームとディスプレイに関しては翌営業日以降の対応となります。

■SRYLFXBPRM4を2つ目～5つ目まで追加する場合、1つ追加ごとに下記の型番をご利用ください。

翌営業日オンサイトサービス 1年アップグレード（製品保証期間5年間）ご希望の場合：WUPG1YRFWOS-SPL-00をご利用ください。

翌営業日オンサイトサービス 1年（製品保証期間満了後の6年目～10年目）ご希望の場合：WADVPLN1P-SPL-16をご利用ください。

※バッテリーフレームとディスプレイに関しては翌営業日以降の対応となります。

【7）の場合】

■本体UPSのみの場合、下記型番をご利用ください。

翌営業日オンサイトサービス 1年アップグレード（製品保証期間5年間）ご希望の場合：WUPG1YRFWOS-SPL-00をご利用ください。

翌営業日オンサイトサービス 1年（製品保証期間満了後の6年目～10年目）ご希望の場合：WADVPLN1P-SPL-18をご利用ください。

翌日オンサイトサービス 1年アップグレード ご希望の場合：WUPG8HR7-SU-11をご利用ください。

4時間以内 オンサイトサービス7x24アップグレードご希望の場合：WUPG4HR-SU-11をご利用ください。

■SRYLFXBPRM4を追加する場合、1つ目～5つ目までについては1つ追加ごとに下記の型番をご利用ください。

翌営業日オンサイトサービス 1年アップグレード（製品保証期間5年間）ご希望の場合：WUPG1YRFWOS-SPL-00をご利用ください。

翌営業日オンサイトサービス 1年（製品保証期間満了後の6年目～10年目）ご希望の場合：WADVPLN1P-SPL-16をご利用ください。

※バッテリーフレームとディスプレイに関しては翌営業日以降の対応となります。

サービスハンドブック

対象製品：APC Smart-UPS Ultra On-Line Lithium ion



シュナイダーエレクトリック株式会社

2026 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。

Rev5.3

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
年間保守契約.....	6
オンサイトサービス 1 年（翌営業日 / 翌日 / 4 時間以内）.....	6
製品保証延長サービス 1 年.....	9
スポットサービス.....	11
交換品先出しスポットサービス.....	11
オンサイトスポットサービス.....	12
時間外アップグレード.....	13
予防保守サービス 5x8 予防保守サービス 7x24.....	14
遠隔監視サービス.....	15
UPS 保守付きモデル.....	16
ネットワークインテグレーションサービス.....	17
ネットワークインテグレーション サービス - 通常版.....	17
ネットワークインテグレーション サービス - 基本設定版.....	18
プロフェッショナル サービス.....	21
プロジェクトマネジメント サービス.....	21
4. サービスご購入後の注意事項.....	22
5. 問い合わせ窓口.....	22

1. サービスをご利用いただく際のご注意【重要】

1. 本ハンドブックについて

本ハンドブックは、Smart-UPS Ultraシリーズ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

下記の表に記載のサービス提供期間内において、各種保守サービスをご提供いたします。

製品	APC Smart-UPS Ultra On-Line Lithium ion : SRTL5KRM2UJ / SRTL8KRM4UJ / SRTL10KRM4UJ / SRTL180RM2UBPJ
サービス提供期間	ご購入後 10 年間です <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123ヶ月間以内を有償保守サービス提供期間とします。 *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. 年間保守契約について

年間保守契約は無償保証期間中でも、無償保証期間終了後でもご契約可能です。但し上記サービス提供期間を超えてのご契約はできません。(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なります。

4. 障害機の調査について

障害機の調査は行っておりません。

5. 離島・一部地域での対応

離島および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いたします。詳しくはお問い合わせください。

6. サービスメニュー・価格の変更

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. 不可抗力による免責事項

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。

8. 関連機器のサービス提供期間

サービスベイ/バス/パネルおよび拡張バッテリーのサービス提供期間はUPS本体のサービス提供期間に準じます。

9. 追加作業について

お客様独自のお客様指定による弊社作業実施前の事前教育受講や資料作りは、追加作業として別途お見積りとなります。

製品保証について

無償保証期間	・購入日より起算して 5 年間となります。
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行います。また、交換品の発送は日本国内に限定されます。
*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 5 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 63 ヶ月(5 年保証)を製品保証期間とします。 ・交換部品の発送は、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(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、ご購入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。

2. 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。

*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。

【Smart-UPS Ultra On-Line】

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

※拡張バッテリーパック、サービスバイパスパネル、ステップダウントランスフォーマーについては、UPS本体のスタートアップサービスに追加して、機器ごとのスタートアップサービスが必要です。必要ご発注数量については、別途価格表を参照ください。

※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、無償にて再作業を実施いたします。但し、障害原因が免責事項に該当する場合は、その限りではございません。

※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、機器およびケーブル等へのタグ付け作業は含まれておりません。

※試験成績書の作成・提出は、本サービスに含まれておりません。

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。

1. 必要書類

お申し込みの際は下記をご準備いただきご発注書と併せてお送りください。作業ご希望日の2週間前までのお申し込みが必要となります。

- ・入出力電源配線図(ハードワイヤ接続の場合)
- ・チェックシート (ダウンロード先: <https://www.se.com/jp/ja/work/campaign/local/menu.jsp>)
- ・作業依頼書(フォーマットは販売店へお問い合わせください)

2. 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

【特記事項】

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。

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、拡張バッテリーパック
- APC Smart-UPS Ultra On-Line Lithium ionは、Network Management Card(NMC) がUPS に標準装備（製品に内蔵）されております。そのため、NMCが故障した場合は、UPS本体での交換となります。
※ご要望があればIP設定を行います。

【サービス対象外品】

- 電源管理ソフトウェア製品

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。

1. 必要書類

お申し込みの際は下記をご準備いただきご発注書と併せてお送りください。

- ・保守申込書（フォーマットは販売店へお問い合わせください）

2. 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。

3. 契約締結後、サービス契約番号および保守契約者専用電話番号のご案内いたします。

【障害が発生したら】

契約締結時にご案内する保守契約者専用のコールセンターまでご連絡ください。その際、必ずサービス契約番号をお知らせください。

障害状況を確認し、エンジニア派遣が必要と判断された場合、オンサイトサービスを実施いたします。なお、作業前に交換品を宅配便でお送りすることがございます。

作業後は、エンジニアが障害品の発送手配を行います。

【特記事項】

※ 本サービスのサービスレベルは「駆け付け時間」であり、復旧までの時間を保証するものではありません。

※ 養生が必要な場合、または入館に関して特殊事情がある場合は、通常よりお時間をいただく場合がございます。

※ 作業前に送付された交換品は、交換作業を行う場所にあらかじめご準備ください。交換品保守部材の返送費用（配送費）は本サービスに含まれます。

※ 障害が発生している状態での新規加入はできません。

- ※ 改造・変造を行った場合は、その内容を問わず保守対象外となります。
- ※ 一部地域は対応できない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場合、本サービスを提供できません。契約外の出動となるため別途費用が発生することがございます。
- ※ Network Management CardのFirmwareのアップデートは本サービスの範疇外となります。
- ※ 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。

【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
電話サポート	24時間365日 (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。)
サービス受付	月～金曜日 9:00 から 17:00(祝祭日、弊社の定める休日を除く)
現地作業時間	サービス受付後の翌営業日 9:00 から 17:30 (祝祭日、弊社の定める休日を除く)
※翌営業日対応には 17 時までには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。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。	

サービス名	翌日オンサイトサービス1年
電話サポート	24時間365日 (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。)
サービス受付	月～日曜日 9:00 から 17:00
現地作業時間	サービス受付後の翌日 9:00 から 17:30
※翌日対応には17時までには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。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。	

サービス名	4 時間以内オンサイトサービス1 年
電話サポート	24時間365日 (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。)
サービス受付	24時間365日
現地訪問時間	サービス受付後の4 時間以内に弊社指定のエンジニアが駆け付けます。
※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。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。	

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。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。

障害発生時に交換用のUPS またはバッテリーをお送りいたします。

サービス名	製品保証延長サービス
電話サポート	24時間365日 (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。)
サービス受付	月～金曜日 9:00 から 17:00(祝祭日、弊社の定める休日を除く)
交換品の発送	電話受付後、翌営業日発送 (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がございます。)
障害時、契約締結時にご案内する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お伝えください。症状の切り分け後、交換が必要な場合、交換品を出荷いたしますので、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。	

【サービス対象品】

- UPS、拡張バッテリーパック
- APC Smart-UPS Ultra On-Line Lithium ionについては、Network Management Card(NMC) がUPSに標準装備(製品に内蔵)されております。そのため、NMCが故障した場合は、UPS本体での交換となります。

【サービス対象外品】

- 電源管理ソフトウェア製品

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。

1. 必要書類

お申し込みの際は下記をご準備いただきご発注書と併せてお送りください。

・保守申込書(フォーマットは販売店へお問い合わせください)

2. 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。

3. 契約締結後、サービス契約番号および保守契約者専用電話番号のご案内をいたします。

【特記事項】

- ※ 障害が発生している状態での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は改造・変造の内容を問わず保守対象外となります。
- ※ 一部地域は対応できない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

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ので、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
- ・ APC Smart-UPS Ultra On-Line Lithium ionについては、Network Management Card(NMC) がUPS に標準装備(製品に内蔵)されております。そのため、NMCが故障した場合は、UPS本体での交換となります。

【サービス対象外品】

- ・ 電源管理ソフトウェア製品

【お申し込み方法と対応の流れ】

障害発生時、弊社コールセンターにご連絡ください。障害状況を確認し、交換が必要かどうかをご案内いたします。本スポットサービスは弊社代理店・販売店にご発注ください。手続きが整い次第交換品を出荷いたします。到着後、お客様にて障害品と交換ください。

※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部材(UPS・バッテリーあるいはその構成モジュール(APC Smart-UPS Modular Ultra On-Line Lithium ionの場合のみ))に、3 ヶ月以内(交換品発送日から起算)で再度障害が発生した場合は無償にて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
- ・ APC Smart-UPS Ultra On-Line Lithium ionについては、Network Management Card(NMC) がUPS に標準装備(製品に内蔵)されております。そのため、NMCが故障した場合は、UPS本体での交換となります。

【サービス対象外品】

- ・ 電源管理ソフトウェア製品

お申込み方法

障害が発生した場合は、弊社コールセンターにご連絡ください。障害状況を確認し、交換が必要かどうかをご案内いたします。本スポットサービスは弊社代理店・販売店にご発注ください。手続きが整い次第に、交換品出荷日、作業日程などを調整いたします。

【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)※

※ 上記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。

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

弊社代理店・販売店にご連絡頂きお申し込みください。

1. 必要書類

お申し込みの際は下記をご準備いただきご発注書と併せてお送りください。

・作業依頼書（フォーマットは販売店へお問い合わせください）

2. 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】

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(通常運転時、バイパス運転時、バッテリー運転時)
- 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。

※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 本体に障害が疑われる場合は、弊社コールセンターへご連絡の上、「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、製品保証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

弊社代理店・販売店にご連絡頂きお申し込みください。

1. 必要書類

お申し込みの際は下記をご準備いただきご注文書と併せてお送りください。作業ご希望日の2週間前までのお申し込みが必要となります。

・作業依頼書(フォーマットは販売店へお問合せください)

2. 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

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 日遠隔監視を行い、障害発生時には切り分けを実施いたします。機器のデータおよびアラームは、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。

また、月間レポートをお客様メールアドレスへ自動配信いたします。

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。

遠隔監視サービスをご購入後、障害を検知し弊社の対応をご希望の場合、その製品に該当するスポットサービスをご購入いただく必要がございます。

【特記事項】

- ※ ネットワークマネジメントカードのネットワーク設定を行って頂く必要がございます
- ※ EcoStruxure IT アカウントの登録を行っていただく必要がございます。
- ※ EcoStruxure IT Gateway の設定と接続を行っていただく必要がございます。

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.se.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。

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】

	5 年	7 年	10 年
保証延長	-	✓	✓
オンサイト	✓	✓	✓

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が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)

【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://club-jp.apc.com/>

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

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】

	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。
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)

Data Center Software

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・販売店にご連絡頂きお申し込みください。

1. 必要書類

お申し込みの際は下記をご準備いただきご発注書と併せてお送りください。作業ご希望日の2週間前までの
お申し込みが必要となります。

・作業依頼書(フォーマットは販売店へお問い合わせください)

・インストールシート

<https://www.se.com/jp/ja/work/campaign/local/download-installation-sheet.jsp>

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

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) Network Management Card 基本設定

Network Management Card 単体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。

。

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。

1. 必要書類

お申し込みの際は下記をご準備いただきご注文書と併せてお送りください。作業ご希望日の2週間前までのお申し込みが必要となります。

・作業依頼書(フォーマットは販売店へお問い合わせください)

・インストールシート

<https://www.se.com/jp/ja/work/campaign/local/download-lite-installation-sheet.jsp>

※『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

2Network 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。

※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
 - ✓ 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

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

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

シュナイダーエレクトリック製品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。

3. 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。

4. 問い合わせ窓口

営業時間等	電話番号
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	03-4578-4697

URL: <https://www.se.com/jp/ja/work/support/>

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

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

2025 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。

Rev8

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。

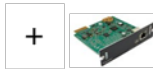
※Smart-UPS RT シリーズの容量 5000VA 以上の UPS に標準装備されている Network Management Card に障害が発生した際に、IP 設定まで必要なお客様は本サービスをご購入ください。

※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確認ください。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。

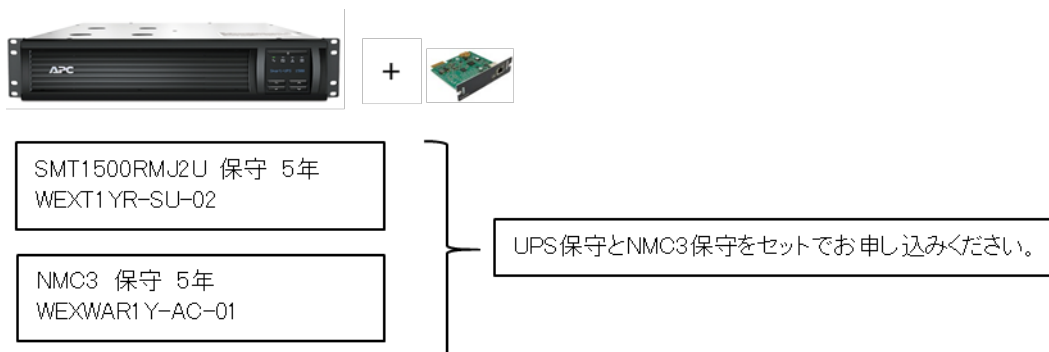
※1 交換品の発送は、弊社に連絡をいただいた時間、発送先によっては 1 から 2 営業日いただくことがございます。

【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。

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://club-jp.apc.com/>

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

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	03-4578-4697
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	03-4578-4697

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ルド

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

2025 年 11 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。

Rev10.1

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
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
時間外アップグレード	8
遠隔監視サービスアップグレード	9
遠隔監視サービス	9
Rack PDU 保守付きモデル	10
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 ATS

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 Switched Rack PDU / APC NetShelter Rack PDU Advanced/APC

NetShelter Rack PDU Advanced Gen 2

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 (APC Rack PDU / APC Rack ATS) ・購入日より起算して 3 年間 (APC Rack PDU 9000 シリーズ Switched Rack PDU / APC NetShelter Rack PDU Advanced/APC NetShelter Rack PDU Advanced Gen 2)
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
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

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。

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。

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

障害を検知した際、それぞれのサービス内容に従いシュナイダーよりご連絡いたします。

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。

障害を検知した場合、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.se.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://club-jp.apc.com/>
- Partner Club APC (販売パートナー様専用) <https://partner.club-jp.apc.com/>

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. 問い合わせ窓口

営業時間等	電話番号
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	03-4578-4697

URL: <https://www.se.com/jp/ja/work/support/customer-care/contact-schneider-electric.jsp>

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

https://www.se.com/jp/ja/download/document/Service_Price_List_T_ja/

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

対象製品: APC KVM スイッチ、Rack LCD Console



シュナイダーエレクトリック株式会社

2025 年 6 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。

Rev4.1

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	3
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	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 KVM スイッチ、APC Rack LCD Console 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	KVM0108A /KVM0116A / KVM1116R AP5717J /AP5717 /AP5719
サービス提供期間	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*1 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。

*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
※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別途費用が発生します。詳しくはお問い合わせ 88 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。
8. 販売終了となりました製品につきましては、保守パーツは同等品となる場合がございます。

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	・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（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
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ナップ

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。

本体交換のみとなり、LCD コンソール及び KVM のパラメータ設定は含まれません。

【サービス対象製品】

KVM0108A /KVM0116A /KVM1116R

AP5717J /AP5717 /AP5719

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。

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】

※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交換作業を行う場所に保管ください。

※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。

※KVM 製品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。

【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	KVM0108A /KVM0116A /KVM1116R AP5717J /AP5717 /AP5719
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。	

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。

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。

KVM または LCD モニタ障害発生時に障害品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。

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。

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。

※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。

※2 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。

【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。

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

料金については、障害発生時、弊社代理店・販売店を通してお問合せください。

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。

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。

製品型番	製品名
KVM0108A5W	APC KVM 2G, Analog, 1 Local User, 8 ports 5 年保証
KVM0116A5W	APC KVM 2G, Analog, 1 Local User, 16 ports 5 年保証
KVM0108AOS5	APC KVM 2G, Analog, 1 Local User, 8 ports オンサイト 5 年保証
KVM0116AOS5	APC KVM 2G, Analog, 1 Local User, 16 ports オンサイト 5 年保証
AP5717J5W	APC 17" Rack LCD Console – Japanese 5 年保証
AP57175W	APC 17" Rack LCD Console – English (US) 5 年保証
AP57195W	APC 19" Rack LCD Console – English (US) 5 年保証
AP5717JOS5	APC 17" Rack LCD Console – Japanese オンサイト 5 年保証
AP5717OS5	APC 17" Rack LCD Console – English (US) オンサイト 5 年保証
AP5719OS5	APC 19" Rack LCD Console – English (US) オンサイト 5 年保証

【サービス概要】

製品保証延長 5 年もしくは翌営業日オンサイトサービス 5 年のいずれかのタイプをお選びいただけます。

◆ 翌営業日オンサイトサービス

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。

本体交換のみとなり、LCD コンソール及び KVM のパラメータ設定は含まれておりません。

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）

◆ 製品保証延長サービス

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作業が

可能な場合にご利用ください。障害品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）

【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://club-jp.apc.com/>
- Partner Club APC（販売パートナー様専用） <https://partner.club-jp.apc.com/>

ご登録が完了しましたら、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】
 - ユーザーID または サービス契約番号
 - 製品型番
 - シリアル番号
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. 問い合わせ窓口

営業時間等	電話番号
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	03-4578-4697

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 : https://www.se.com/jp/ja/download/document/Service_Price_List_T_ja/

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

対象製品: NetBotz



シュナイダーエレクトリック株式会社

2025 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。

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】	2
2. 製品保証について	3
3. サービス製品ラインアップ	4
製品保証延長サービス	4
遠隔監視サービス	6
4. サービスご購入後の注意事項	7
5. 問い合わせ窓口	7

1. サービスをご利用いただく際のご注意【重要】

1. 本サービスハンドブックは、NetBotz に対して提供されるサービスについて記載しています。
2. サービスの提供可能期間
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。
3. 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。
4. 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。
5. 販売終了となりました製品につきましては、保守パーツは同等品となる場合がございます。

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 NetBotz 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。
保証内容	NBWL0355/NBWL0356/NBWL0455/NBWL0456/NBWL0355A/NBWL0356A/NBWL0455A/NBWL0456A/NBRK0451/NBRK0570 に関して 標準で2年間の製品保証(ハードウェア保守)が含まれております。 ハードウェア保守対象: アプライアンス、センサー・ポッド、カメラ・ポッド、 センサー、アクセサリ ソフトウェアサポート保守: 電話または E メールによるインストール、セットアップおよび設定に関するご質問に対してのサポートを有償にて承ります。 NBRK0250/NBRK0750/NBWL0755 に関して 標準で2年間の製品保証(ハードウェア保守とソフトウェアサポート保守)が含まれております。 ハードウェア保守対象: アプライアンス、センサー・ポッド、カメラ・ポッド、 センサー、アクセサリ ソフトウェアサポート保守: 電話または E メールによるインストール、セットアップおよび設定に関するご質問に対してサポートします。
* 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
保証延長	無償保証期間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。 ・交換部品の発送は、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。

3. サービス製品ラインアップ

製品保証延長サービス

【サービス対象製品】

NBWL0355/NBWL0356/NBWL0455/NBWL0456/NBWL0355A/NBWL0356A/NBWL0455A/NBWL0456A/NBRK0451/NBRK0570

ソフトウェアサポート保守 1 年

電話または E メールによるインストール、セットアップおよび設定に関するご質問に対してのサポート

製品保証延長サービス 1 年

1 年毎のハードウェア保守 & ソフトウェア・サポート保守は、最大 5 年まで延長することができます。

製品番号SKU	保守内容	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目 (最長)
NBWL0355 NBWL0356 NBWL0455 NBWL0456 NBWL0355A NBWL0356A NBWL0455A NBWL0456A NBRK0451 NBRK0570	ハードウェア保守	製品購入時の 無償範囲		1年毎のハードウェア保守& ソフトウェア・サポート保守の追加購入範囲 (WNBWN003, 004)		
	ソフトウェア・サポート保守	初期購入時の 追加購入範囲 (WNBWN001, 002)				

【特記事項】

- 1) 3 年目の保守に加入するには製品保証期間中(2 年間) のソフトウェアサポート保守を購入する必要があります。
- 2) 保守更新が一旦途切れ、再度保守にご加入される場合には保守満了日から遡りの再契約が必要となります。
- 3) 対象センサー・ポッド、カメラ・ポッド、センサー、アクセサリ

https://catalog.clubapc.jp/pdf/management/NetBotz_Product_Compatibility_Matrix_2012.pdf

【サービス対象製品】

NBRK0250/NBRK0750/NBWL0755

製品保証延長サービス 1 年

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。最大 5 年まで延長することができます。

製品番号SKU	保守内容	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目 (最長)
NBRK0250 NBRK0750 NBWL0755	ハードウェア保守 & ソフトウェアサポート	製品購入時の 無償範囲		製品保証延長サービス1年 (WEXTWAR1YR-NB-02,07)		

【特記事項】

- 1) 保守更新が一旦途切れ、再度保守にご加入される場合には保守満了日から遡りの再契約が必要となります。
- 2) 対象センサー・ポッド、カメラ・ポッド、センサー、アクセサリ—

https://catalog.clubapc.jp/pdf/management/NetBotz_Product_Compatibility_Matrix_2012.pdf

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

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

遠隔監視サービス

製品保証期間終了で延長保証未加入（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.se.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。

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】

- ユーザーID または サービス契約番号
 - 製品型番
 - シリアル番号
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: https://www.se.com/jp/ja/download/document/Service_Price_List_T_ja/

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