

APC UPS 保守体制と保守料金について

東京都新宿区西新宿 7-5-3
株式会社アンペール 情報機器部
TEL:03-5330-6805 FAX:03-5330-7027
UPS サポートセンター TEL:0120-680-020
MAIL:ups@ampere.co.jp

弊社は、「シュナイダーエレクトリック株式会社認定自営サービス代理店」の認定を受けており、常に良好な状態で運用いただけるよう、センドバックサービス/オンサイトサービスでの保守体制をご用意しております。

[各サービスのお申し込み形態は、年間保守サービス/UPS サービスパック(UPS 本体購入+年間保守サービス)/スポットサービス(障害都度お申し込み)がございます。]

対象機種及び料金は別紙『UPS 保守料金表』をご参照よろしくお願いいたします。

障害発生時 UPS サポートセンターにご連絡いただき故障と判断された場合、お申し込みの保守サービスの内容に沿って UPS を復旧させるサービスをご提供いたします。発送する交換部品もしくは交換品は、生産中止などの理由により同等品または同等上位機種とさせていただく場合がございますのでご了承願います。

UPS の故障発生時は、弊社 UPS サポートセンターにて障害内容の切り分けを行いますので、UPS シリアル番号(UPS 背面等に貼付のバーコードシール下段の 12 桁の番号)・詳しいトラブル内容(前面 LED 点灯状況など)をご連絡下さい。

※バッテリー販売以外のサービスにつきましてはシリアル番号のご連絡を必須とさせていただきます。

●サービス内容

A. センドバックサービス

UPS 及び拡張バッテリーユニット、Network Management Card(以降 NMC)の故障が発生した場合は、交換品を先にお送り致しますので交換の上、そのままご使用下さい。

(発送及び交換範囲は、障害切り分け時に弊社サポートセンターにて判断いたします。)

故障品は、購入時の梱包箱もしくは送付した交換品が入っていた梱包箱に入れ、ご案内する返却手順にてご返却をお願いいたします。弊社指定業者以外をご利用される場合、送料はお客様にてご負担をお願いいたします。(返却期限は原則交換品到着より 1 週間とさせていただきます。)

A-1. センドバック年間保守サービス

【お申し込み形態: 年間保守サービス / UPS サービスパック】

サービス受付時間: 月～金曜日 9:00～17:00(土日祝日,12/29-翌年 1/4,弊社の定める休日を除きます)

交換品発送日:原則翌営業日

(地域により到着日は変動する場合がございます。実際の対応日程は受付後、調整の上ご連絡させていただきます。)

A-2. センドバック当日配送年間保守サービス

【お申し込み形態:年間保守サービス】

サービス受付時間: 月～金曜日 9:00～17:00(土日祝日,12/29-翌年 1/4,弊社の定める休日を除きます)

交換品発送日:原則当日【翌日以降の日付指定可】(コール受付完了後、当日内での最短配送を目標とします)

A-3. センドバックスポット保守サービス

【お申し込み形態: スポット保守サービス / 無償保証期間中(無償対応)】

サービス受付時間: 月～金曜日 9:00～17:00(土日祝日, 12/29-翌年 1/4, 弊社の定める休日を除きます)

交換品発送日: 原則翌営業日(スポットサービスはご注文の翌営業日以降)。

(地域により到着日は変動する場合がございます。実際の対応日程は受付後、調整の上ご連絡させていただきます。)

B. オンサイトサービス

UPS 及び拡張バッテリーユニット、NMC の故障が発生した場合は、オンサイトサービス(弊社もしくは弊社と契約している保守会社のエンジニアが、登録いただいている設置先を訪問)にて対応させていただきます。エンジニアは弊社から発送する交換品もしくは交換部品の到着後、速やかに当該サイトに訪問します。作業訪問時間はお客様と弊社間で調整の上決定いたします。各サービスの駆けつけ目標は目安でありお客様指定日時での作業をお約束するものではありません。

作業には UPS に接続されている機器の停止及び再起動が必要となります。システム管理者のお立会いの上、お客様にて接続機器の停止をお願いします。

※障害時の交換範囲は弊社サポートセンターにて判断させていただきます。

B-1. オンサイト作業時間拡張年間保守サービス

【お申し込み形態: 年間保守サービス / UPS サービスパック】

サービス受付時間: 月～金曜日 9:00～17:00(土日祝日, 12/29-翌年 1/4, 弊社の定める休日を除きます)

作業時間: 月～金曜日 9:00～20:00(土日祝日, 12/29-翌年 1/4, 弊社の定める休日を除く)最終作業開始時間は 19:00。

駆けつけ目標時間: 原則翌々営業日迄。

・NMC 保守サービスについて

※NMC の交換及び IP 基本設定 (IP / サブネットマスク / デフォルトゲートウェイ)をエンジニアにて対応致します。

上記基本設定以外の設定作業は保守サービス対象外となります。

※IP 設定作業については SMT、SMX、SRT (SRT5KXLJ を除く)シリーズ接続の NMC を対象とし、SUA シリーズ接続の NMC につきましては、IP 設定作業はサービス範囲外となります。

B-2. オンサイト 24 時間 365 日間保守サービス

【お申し込み形態: 年間保守サービス/ UPS サービスパック】

サービス受付時間及び作業可能時間: 保守サービス登録完了後の障害受付/対応は 24 時間 365 日間とします。

駆けつけ目標時間: 障害切り分け後、原則 6 時間以内。

※ サービス可能地域は離島及び一部地域を除きます。ご不明な場合、事前にご連絡の上ご確認願います。

※ カスタマサポート等のお問い合わせにつきましては月～金曜日 9:00～17:00(土日祝日, 12/29-翌年 1/4, 弊社の定める休日を除きます)の対応とさせていただきます。上記以外の時間帯につきましては障害受付および障害対応とさせていただきます。

B-3. オンサイトスポット保守サービス

【お申し込み形態: スポット保守サービス】

サービス受付時間: 月～金曜日 9:00～17:00(土日祝日, 12/29-翌年 1/4, 弊社の定める休日を除きます)

作業時間: 月～金曜日 9:00～17:00(土日祝日, 12/29-翌年 1/4, 弊社の定める休日を除く)最終作業開始時間は 16:00。

駆けつけ目標時間: スポットサービスは原則ご注文の 3～4 営業日以降。

(地域により変動する場合がございます。実際の対応日程は受付後、調整の上ご連絡させていただきます。)

B-4. オンサイトバッテリー予防交換

【お申し込み形態: スポット保守サービス】

サービス受付時間: 月～金曜日 9:00～17:00(土日祝日, 12/29～翌年 1/4, 弊社の定める休日を除きます)

作業時間: 月～金曜日 9:00～17:00(土日祝日, 12/29～翌年 1/4, 弊社の定める休日を除く)最終作業開始時間は 16:00。

駆けつけ目標時間: スポットサービスは原則ご注文の 3～4 営業日以降。

(地域により変動する場合がございます。実際の対応日程は受付後、調整の上ご連絡させていただきます。)

※ ご使用中の UPS 内部バッテリーのみの交換サービスとなります。

C. バッテリー販売

APC UPS はお客様によるバッテリー交換が可能な為、バッテリー単体でのご購入も可能です。事前にお客様自身でバッテリー交換可能な状態をご確認の上(バッテリーを取り出してみる等)お申し込み下さい。

バッテリーは消耗品の為、ご購入後の返品返金は受付しておりませんので予めご了承の上お申し込み下さい。

※ 廃棄バッテリーにつきましてはお届けする梱包箱に同梱する手順(元払いで指定場所に発送)、もしくは市区町村の定める産業廃棄物処理手順に従って廃棄をお願いいたします。

備考

※1. 本サービスは UPS 標準仕様でのご提供とさせていただきます。

プラグ交換等仕様変更されている箇所につきましてはお客様で交換願います。

※2. バッテリー販売以外のサービスのご提供はメーカーサポート期間迄とさせていただきます。

SUA シリーズはご購入より 5 年間迄、SMT、SMX、SRT シリーズはご購入より 7 年間迄となります。

(SRT5KXLJ 及び SRT192BPJ のみ 6 年目の保守加入条件として、有償での予防バッテリー交換が必要となります)

※3. 各サービスにはシステム側および付帯のソフトウェア、アクセサリ等の設定、復旧及びアップグレードは含みません

(上記 NMC オンサイト年間保守サービス加入時のみ、IP 基本設定をエンジニアにて行います)

※4. SRT5KXLJ の LAN ポートはオンボード構造となり、本体交換時は IP 等の設定変更が必要となります。

オンサイトメニューにつきましては、設定変更は弊社サービス対象外となりますので予めご了承願います。

※5. オンサイトサービス中は安全確保の為、交換範囲に関わらず、システムの停止と再起動が可能な方によるお立会いと、お客様による UPS 接続機器の停止をお願いしております。

※6. サービスご提供日確定後の日程変更はサービスご提供前営業日 16 時迄にご連絡下さい。左記以降にご連絡の場合はキャンセル料金が発生する場合がございます。

また、オンサイトサービスにおいてお客様都合により作業開始時刻までに作業開始できない場合、別途料金が発生いたしますので、予めご了承願います。

※7. 年間保守サービスおよび UPS サービスパックは予め保守サービスユーザ登録が必要です。お申し込みは良好な稼働状態の機器に限り、弊社営業時間内(月～金曜日 9 時～17 時※土日祝日, 12/29～翌年 1/4, および弊社の定める休日を除きます)にお申し込みを受け付けております。尚、本サービスには消耗品であるバッテリーの予防交換は含まれません。

※8. サービスご提供時間につきましては天候、交通事情等により遅延する場合がございます。

※9. 各サービスにつきましては、お申し込み後のキャンセルはお受けしておりません。予めご了承の上お申し込み下さい。

※10. NMC、拡張バッテリーの保守サービスは、オプション保守となるため、加入条件として弊社提供の UPS 年間保守サービス(保守サービスパック含む)のお申し込みが必要となり、保守期間は UPS 保守と合せる必要がございます。

また、サービス加入対象は、接続先 UPS 購入日以降に購入した NMC、拡張バッテリーとなります。

※11. NMC の保守加入可能な期間は、接続先 UPS のサポート期間に準拠いたします。

※12. 拡張バッテリーユニット及び NMC の保守サービスにご加入される場合は、原則 UPS 側の年間保守サービスと同じサービスレベルにてお申し込みをお願いいたします。

もし、上記と異なる内容にて保守サービスへのご加入をご検討の場合は、事前に弊社にご相談をお願いいたします。

(異なるサービスレベルにて保守申込を頂いた場合、障害発生時は各サービス内容に準拠し対応をいたします)

※13. 離島、山間部等各県主要都市から遠方の場合や特殊事情(入館制限等)がある場合は、お申し込み前(サービスパックはご購入前)にご相談願います。

●お申し込み手順

弊社規定の申込書に記入・捺印いただき、ご請求先の会社にて発行する注文書と併せてお申し込み下さい。

(注文番号はご請求先の会社内で採番された番号をご記入下さい)

ご請求先の会社にて規定の注文書式をお持ちでない場合で、本申込書をご注文書と兼用される場合は会社名欄に社印をご捺印下さい。金額は請求書送付先へのご請求金額(税別)をご記入下さい。

申し込み書は、下記の弊社ホームページから各メーカーの UPS 保守サービスページよりダウンロードをお願いいたします。

弊社ホームページ <https://www.ampere.co.jp/>

●料金のお支払い

弊社指定口座へのお振込となりますので、ご確認の上お申し込み下さい。

請求書到着後、振込み手数料お客様負担にて指定口座へ企業名で送金をお願いいたします。

[振込先:株式会社アンペール きらぼし銀行 新宿支店 当座・口座番号5000059]

●個人情報の取扱い

弊社ホームページ <https://www.ampere.co.jp/> 「個人情報保護方針」ページでご案内をしております。

保守料金表 (税抜き料金)



弊社への ご注文は 税別価格を ご記入下さい。	年間保守サービス (1年間の料金)				スポット保守サービス (1回毎の料金)				バッテリー販売 [C]	
	センドバック 年間保守 サービス [A-1]	センドバック 当日配送 年間保守 サービス [A-2]	オンサイト 作業時間拡張 年間保守 サービス [B-1]	オンサイト 24時間365日 年間保守 サービス [B-2]	センドバック スポット保守 サービス [A-3]	オンサイト スポット保守 サービス [B-3]	オンサイト バッテリー 予防交換 [B-4]	時間外 追加費用 (同一設置先 3台迄)		
									型番	価格
SMT500J SMT750J	¥19,500	¥45,150	¥38,400	¥75,750	¥55,500	¥90,500	¥69,300	¥50,000	APCRBC137J	¥34,300
SMT1000J							¥88,900		RBC6L	¥53,900
SMT1500J	¥36,000	¥66,600	¥63,900	¥108,150	¥121,500	¥191,500	¥107,100		APCRBC139J	¥72,100
SMT750RMJ1U	¥19,500	¥45,150	¥38,400	¥75,750	¥55,500	¥90,500	¥91,000		RBC34L	¥56,000
SMT1K2RJ1U	¥38,700	¥66,600	¥69,000	¥120,600	¥125,000	¥195,000	¥172,000		APCRBC88J	¥137,000
SMT1500RMJ2U							¥135,100		APCRBC133J	¥95,100
SMT2200J	¥60,600	¥75,900	¥96,600	¥154,500	¥237,500	¥307,500	¥177,000	¥70,000	RBC55J	¥137,000
SMT3000J							¥293,000		APCRBC145J	¥253,000
SMT3000RMJ2U	¥59,400	¥74,550	¥99,000	¥151,500			¥285,000		APCRBC117J	¥245,000
SMX3000RMHV2UJ									APCRBC118J x2式	¥444,000
SMX3000RMJ2U										
SMX120RMBPJ2U (※1)	¥38,700	-	¥77,250	-	¥125,000	¥195,000	¥484,000			
SRT1000XLJ	¥40,500	¥66,600	¥69,000	¥120,600	¥125,000	¥195,000	¥97,800	¥50,000	APCRBC155J	¥57,800
SRT48BPJ (※1)	¥21,300	-	¥32,100	-	¥56,500	¥126,500	¥155,600		APCRBC155J x2式	¥115,600
SRT1500XLJ	¥40,500	¥66,600	¥69,000	¥120,600	¥125,000	¥195,000	¥99,800		APCRBC141J	¥59,800
SRT72BPJ (※1)	¥21,300	-	¥32,100	-	¥56,500	¥126,500	¥159,600		APCRBC141J x2式	¥119,600
SRT2400XLJ	¥73,500	¥82,500	¥99,600	¥151,500	¥237,500	¥307,500	¥160,000	¥70,000	APCRBC152J	¥120,000
SRT96BPJ(※1)	¥38,700	-	¥77,250	-	¥124,000	¥194,000	¥280,000		APCRBC152J x2式	¥240,000
SRT5KXLJ	¥133,500	¥212,100	¥224,000	¥303,000	¥405,500	¥580,000	¥255,000		APCRBC140J	¥215,000
SRT192BPJ (※1)	¥38,700	-	¥77,250	-	¥124,000	¥194,000	¥470,000		APCRBC140J x2式	¥430,000

上記サービスはシュナイダーエレクトリック株式会社認定自営サービス代理店である株式会社アンペールが提供するサービスとなります。
サービス内容詳細につきましては「APCブランド製UPS保守体制と保守料金について」を参照願います。

※ 注意事項に関しては、別紙2 を参照願います。

別紙 2

保守料金表(税抜き料金)

弊社へのご注文は 税別価格を ご記入下さい。	年間保守サービス（1年間の料金）				スポット保守サービス（1回毎の料金）				バッテリー販売 [C]	
	センドバック 年間保守 サービス [A-1]	センドバック 当日配送 年間保守 サービス [A-2]	オンサイト 作業時間拡張 年間保守 サービス [B-1]	オンサイト 24時間365日 年間保守 サービス [B-2]	センドバック スポット保守 サービス [A-3]	オンサイト スポット保守 サービス [B-3]	オンサイト バッテリー 予防交換 [B-4]	時間外 追加費用 (同一設置先 3台迄)		
									型番	価格
SUA750RMJ1UB	¥19,500	¥45,150	¥38,400	¥75,750	¥61,500	¥96,500	¥91,000	¥50,000	RBC34L	¥56,000
SMT1200RMJ1U	¥38,700	¥66,600	¥69,000	¥120,600	¥125,000	¥195,000	¥172,000		APCRBC88J	¥137,000
SUA3000RMXLA3U	¥59,400	¥74,550	¥94,000	¥151,500	¥237,500	¥307,500	¥245,000	¥70,000	APCRBC105J	¥205,000
AP9630J/AP9640J AP9631J/AP9641J	¥9,750	－	¥16,500	－	－	－	－	－	－	－

上記サービスはシュナイダーエレクトリック株式会社認定自営サービス代理店である株式会社アンペールが提供するサービスとなります。
サービス内容詳細につきましては「APCブランド製UPS保守体制と保守料金について」を参照願います。

- ※1 拡張バッテリーユニット、Network Management Cardの年間保守サービスにつきましてはUPS本体保守と同時お申し込みとさせていただきます。
また対応につきましてはコール受付後、翌営業日以降の代品発送となります。そのため部材到着後の日程で作業を調整とさせていただきます。
- ※2 交換範囲(UPS本体orバッテリー)につきましては事前に弊社コールセンターにて判断させていただきますのでご了承願います。
- ※3 バッテリー販売以外のサービスのご提供はメーカーサポート期間迄とさせていただきます。
SUAシリーズはご購入より5年間迄、SMT、SMX、SRTシリーズはご購入より7年間迄となります。
(SRT5KXLJ及びSRT192BPJのみ6年目の年間保守サービス加入条件として、有償での予防バッテリー交換が必要となります)
- ※4 年間保守料金は年額一括前払いとさせていただきます。
- ※5 年間保守サービスにはバッテリー劣化が発生した場合のバッテリーを含みます(UPSからアラートが発生しない予防交換は含みません)。
- ※6 スポットサービスは都度、費用が発生いたします。費用には交換部品およびバッテリー(増設バッテリーは除く)代金が含まれます。
- ※7 センドバックスポット/オンサイトスポット保守サービスの保証期間は部材交換または作業完了後、6ヶ月間とします。但し、オンサイトスポット保守サービスをお申し込みの場合、作業込みの保証期間は3ヶ月間とさせていただきます。(4~6ヶ月間についてはセンドバック対応による保証とさせていただきます。オンサイトでの対応をご希望の場合、有償となります。)スポットオンサイトバッテリー予防交換(作業込み)保証期間は1ヶ月となります。
時間外追加費用は各スポットオンサイトサービスのオンサイト作業込みの保証期間後の再出勤時は、都度必要となります。
- ※8 交換用バッテリーの保証は初期不良(購入後30日)のみとなります。
- ※9 離島及び山岳地帯等、交通網が整備されていない地域の場合、あらかじめお問い合わせ願います。サービス提供可能な場合、別途御見積とさせていただきます。
- ※10 本価格及びサービス内容は予告なしに変更することがございます。
- ※11 本金額の適用は2025年7月1日受付分からとなります。