

オンサイト保守サービス(24時間365日)規定

第1条(対象製品・サービス提供会社)

オムロン ソーシャルソリューションズ株式会社(以下「当社」という)は、このオンサイト保守サービス規定(以下「本規定」という)に従いオンサイト保守サービス(以下「本サービス」という)を提供します。本サービスの対象となる製品は、当社所定のサービス申込書にて申込された当社の製品(以下「対象製品」という)とし、その詳細構成表記載の機器(以下「対象機器」という)とします。本サービスは、当社の定める保守会社より提供されます。

第2条(サービス契約の成立)

お客様と当社との間の本サービスに関する契約(以下「個別契約」という)は、本規定が適用されることを承諾のうえ当社所定のサービス申込書の提出、その他当社が適切と認める方法によりお客様が個別契約の締結を申込み、当社がこれに対し承諾したときに成立します。

第3条(対応エリア、対応時間)

本サービスの対応エリア、対応時間は次のとおりとします。お申し込み前にホームページに掲載しております「保守コール受付時間」と「保守作業対応時間」をご確認ください。

URL: https://socialsolution.omron.com/jp/ja/products_service/ups/product/onsite_hoshu.html

(1) 対応エリア

本サービスの対応エリアについては、お申し込み前にホームページの「オンサイト保守サービス対応エリア」にてご確認ください。なお、山間部および離島については対応不可となります。郵便番号で検索できない場合は、当社までお問い合わせください。

(2) 対応時間

本サービスの保守コール受付時間および作業対応時間は24時間365日とします。また、本サービスの保守会社の対応時間は、受付後出動が必要であると判断されてから4時間以内(ベストエフォート時間)とします。なお、保守部材の出荷状況やエンジニアの到着時間により、ご希望に沿えない場合があります。

第4条(サービスの内容)

本サービスの内容は、次のとおりとします。なお、お客様がご指定される作業以外の内容については、別途費用が発生する場合があります。お申し込み前に事前に当社へお問い合わせください。また、ご指定される作業場所への入館に必要な備品など、保守会社で保有していない場合は対応できないこと(借用依頼させていただく場合)があります。

- ・ご指定される作業場所への入館に必要な書類および、作業時に必要な備品(指定服、特殊工具など)
- ・ご指定される作業場所への入館前の作業教育、訓練
- ・ご指定される作業場所への入館時の個人情報の提示

【サービス内容】

注)障害発生品が UPS 本体の場合、UPS 本体交換時のネットワークカードの取扱いは以下のとおりとなります。

- ・ネットワークカードで本サービス加入済の場合は、UPS 本体交換時の移設、設定作業を行います。
- ・ネットワークカードで本サービス未加入の場合は、UPS 本体交換時の移設、設定作業は行いません。

注)PDU におけるオンサイト保守サービスは、ご購入いただいた UPS のサービスの種類にかかわらず、翌々営業日以降のオンサイト対応をご提供いたします。

注)PDU は、UPS セット対象機種とのご加入が条件となります。セット対象機種であるかをご確認ください。セット対象機種以外の PDU は、本サービスは受けられません。

【UPS セット対象機種】

BU5002R/BU300RW/BU200RW/BU100RW/BU150RC/BU150R/BN300RA/BN300R/BN150RA/BN150R

(1) 障害の切り分け

保守会社は、お客様からの要請により、対象製品の障害に対して障害発生が対象機器若しくは対象ソフトウェアのバグに起因するか、又はそれ以外の箇所に起因するかを切り分けます。

(2) 対象製品の交換

切り分け後、対象機器の障害と判明した場合、お客様の要請する設置場所に赴き、予め保守会社が準備する予備の交換部品(以下「新部品」という)を用いて、障害が発生した対象機器の交換を行う技術作業(以下「オンサイト保守」という)

を実施します。なお、オンサイト保守を円滑に行うため、保守会社の作業開始日時については事前にお客様の了承を得るものとします。

(3) リスタート対応

対象機器の交換後、当該対象製品が適正に機能するための技術作業を行います。なお、リスタート対応に必要な設定情報等は、お客様が提供するものとします。

第5条(サービス除外事項)

本サービスには、次に掲げる作業は含まれないものとします。

- (1) 対象製品所定の環境・使用条件、接続条件以外で生じた故障又は障害の修復
- (2) 対象機器所定の仕様、規格品以外の備品、消耗品を使用したことにより生じた故障又は障害の修復
- (3) 本サービスに未加入の当社製品の故障又は障害の修復、交換、取付／取外し、設定作業
- (4) 不適切な使用、誤用、使用上の不注意又は事故等、お客様又は第三者の責に帰すべき事由により生じた故障又は障害の修復
- (5) 当社製ネットワークカードのファームウェアバージョンアップ作業
- (6) 当社の技術者又は当社が本サービスを委託した第三者の技術者以外の者が施した修理、改造、移設、その他のサービスにより生じた故障又は障害の修復
- (7) 対象機器以外の機器又は公衆回線障害その他の外的要因により生じた故障又は障害の修復
- (8) 対象機器の外部工事、改造、オーバーホール及び他設備機器の移設、撤去作業
- (9) 対象機器の外装に対する清掃又は損傷の修理
- (10) データの修復、バックアップデータの復元、その他お客様の保有するデータに対するサービス
- (11) 特別な危険の生ずるおそれのある場所での作業
- (12) 地震、風水害等の天災、又は火災、騒動、暴動その他当社およびお客様の制御し得ない不可抗力に起因する故障又は障害の修復
- (13) お客様の機器構成変更等にもなう対象ソフトウェアのコンフィグレーションの変更作業
- (14) 機能向上を目的とした対象ソフトウェアの変更に関する諸作業
- (15) 対象機器の端子台への電線の接続及び切離し

第6条(サービスの中断)

保守会社の作業員は本サービスの作業完了が困難と判断した場合、作業を中断することができます。この場合、翌営業日以降の営業時間内に当社もしくは保守会社より改めて連絡させていただきます。

第7条(お客様の協力事項)

1. (環境の確保)

お客様は、対象製品の適切な操作環境及び動作環境を確保し、対象製品所定の使用マニュアル記載の事項を遵守するものとします。又お客様は、当社もしくは保守会社により対象製品の環境に関して要請がなされているときはこれに従い、その他保守会社による本サービス実施のために必要とされる処置を講ずるものとします。

2. (作業協力)

お客様は、保守会社が本サービスを実施する際に、次の各事項について保守会社に協力するものとします。

- (1) 本サービスに必要な範囲と時間内で対象機器の使用を中止し、保守会社に対して作業スペース、対象機器に連結された装置、通信装置、消耗品等を無償で提供するものとします。
- (2) 本サービスに必要な電力、通信、光熱、消耗品等の費用と、日程の変更又は延長を含めた本サービス実施によるお客様側の業務停止によって生じる損失を負担することとします。
- (3) お客様又は対象機器の使用者により接続された機器装置(対象機器以外の機器)の切り離しを要請した場合におけるその切り離しを行うこととします。
- (4) 対象機器の端子台への電線の接続、切り離しを行うこととします。
- (5) 対象機器の不具合を遅滞なく保守会社に通知するとともに、不具合の是正に必要な情報を保守会社に提供することとします。
- (6) お客様が所有する当社製品で本サービスに未加入の製品の移設、交換後の設定作業を行うこととします。
例:ネットワークカードが本サービス加入対象外の場合の、旧UPS本体から交換後のUPS本体への移設、設定作業
- (7) 前各号のほか、本サービスの実施のために必要と認められる範囲において、保守会社が要請する事項に協力することとします。

第8条(その他)

1. (対象製品の移設)

お客様は、対象製品を設置場所から移動させる場合、10営業日前までに当社に連絡するものとし、当社は、お客様の要請に基づき、当該移設作業を別途有償で請負うものとし、なお、本契約表記の設置場所の記載が変更される移設の場合には、本契約の継続について両者別途協議するものとし、

2. (交換部品の所有権)

本サービスの実施にて新部品との交換により回収された旧部品の所有権はすべて当社に帰属するものとし、

3. (ソフトウェアの更新)

(1) 更新版のソフトウェアの導入は、お客様が実施するものとし、なお、お客様の要請により当社が導入作業を行う場合は、別途有償とします。

(2) ソフトウェアの更新に伴う対象機器の変更又はバージョンアップは、別途有償となります。

第9条(不可抗力等による免責)

お客様および当社は、天災地変、戦争、内乱等の不可抗力による本規定および個別契約に基づく義務の履行遅延または履行不能について責任を負わないものとし、

第10条(譲渡制限)

お客様および当社は、本規定および個別契約に基づく一切の権利と義務を書面による相手方の同意を得ない限り第三者に譲渡できないものとし、

第11条(秘密保持)

1. お客様および当社は、本サービスおよび個別契約の履行を通じて知り得た相手方の秘密情報(以下「秘密情報」という)を秘密として保持し、相手方の書面による事前の承諾を得ることなく第三者に開示・漏洩してはならないものとし、

2. 前項規定にかかわらず、秘密情報のうち、以下に定める情報については、お客様および当社は、本条に定める秘密保持義務を負わないものとし、ただし、第(6)号による開示の場合は、事後速やかに相手方にその旨を通知するものとし、

(1) 開示の時点で既に公知・公用の情報

(2) 開示後、受領者の責によらず公知・公用となった情報

(3) 開示を受けたときに既に受領者が知得していた情報

(4) 開示を受けた後、正当な権限を有する第三者より守秘義務を負うことなく受領者が入手した情報

(5) 受領者が、開示された情報と無関係に開発・創作した情報

(6) 法令または公権力により受領者が開示することが義務付けられた情報

3. お客様と当社間で情報セキュリティについて別途締結された契約と本条との間で齟齬がある場合は、当該契約の規定が優先するものとし、

第12条(協議、管轄)

1. 本規定および個別契約に定めのない事項または個別契約の定めにつき疑義を生じた場合は、お客様および当社が信義誠実の原則に基づいて協議の上、円満に解決するものとし、

2. 前項の規定にもかかわらず、協議が整わずに訴訟の必要が生じた場合には、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上