

宛先

様

件名：有償サポート注文の件

TEL:

発信日

シーメンス 株式会社
デジタルインダストリーズ
カスタマーサービス事業部
〒141-8641

東京都品川区大崎 1-11-1

村 Gateシティ大崎ウエストタワー

TEL: 03-3493-7325

メール: industry.service.skk@siemens.com

本紙を含む

担当者

拝啓

時下ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。

この度は弊社、有償サポートのご依頼・お問い合わせを頂き誠に有難うございました。

添付の取引条件をご確認・同意のうえ、別紙の『有償サポート注文書』に必要事項を記入し、記名・捺印後、メールまたは FAX にてご送付くださいますようお願い申し上げます。注文書送付先(Eメール): industry.service.skk@siemens.com

受付時間: 平日 9:00~12:00、13:00~18:00

注) 時間外に受信した注文書の対応は『翌営業日以降』になります。

同意のご署名／ご捺印の無い書類または不足ページなどは契約の未成立となり、ご依頼のサポートは提供されません。

『有償サポート注文書』をメールにて受信次第、弊社よりご担当者様にサポートを行う技師情報をご連絡させていただきます。

不明な点及び、その他ご質問等がございましたら担当営業もしくは下記までご連絡願います。

連絡先: 03-3493-7325(代表) 平日 9:00~12:00、13:00~18:00

メール: industry.service.skk@siemens.com

敬具

有償サポート作業内容

有償サポートの内容:

本注文書で受託する業務は、『請求費用/取引条件』サポート範囲と対象機器にかかる『当社サービスセンターでの電話/メールなどによるサポート作業』です。

技師派遣(修理依頼含む)/点検依頼/予備品販売/予備品出荷などは含みませんので、別途担当営業までご連絡ください。
なお、別途費用が発生する場合、お見積りを提出いたします。

【60分間を超える技術サポート】

お問い合わせの内容が弊社サポート員の実働 60 分間を超える場合、60 分以降の技術サポートの提供。

注) 60 分未満であっても下記【60 分未満での有償対応】に掲げるサポートは有償での対応となります。

【60分未満での有償対応】

以下 1 から 6 をはじめとする、技師を優先的に拘束する専従対応、ユーザプロジェクト解析、診断/バッファ解析、試運転、本体交換対応、設備更新サポート、ツールの扱い方、個別案件(改造)、ソリューション提供、カタログ・取扱説明書以外の資料提供(外形寸法図データ、特性図)、ドイツシーメンス AG 社への問い合わせ仲介など。

1. 『サービス・サポート終了機器/設備更新の技術サポート』

シーメンスAG社にてサービス及びサポートを終了した機器に対するサポートの提供。

サポート&サービスの終了は、シーメンス AG にてライフサイクル:PM500 のフェーズに該当する製品を意味します。

また、サポート&サービスの終了した製品で既に国内にサポート技師がいない場合、シーメンス AG 社への仲介サポートとなります。

例: SIMATIC S5 シリーズ、SIMOVERT シリーズ、SIMOREG-K シリーズ、SIMADYN シリーズ、設備更新など

2. 『機材・設備を必要とする技術サポート』

お問い合わせの内容が『製品単品』ではなく、複合的な場合で弊社機器を準備してサポートを継続する場合。

例: PROFIBUS/PROFINET 機器間の通信サポート、不具合の再現試験、組試験など

3. 『シーメンス AG 社(海外)を仲介するサポート』

国内に販売リリースされていない機器(並行輸入製品)、サポートのリソースの無い製品などで、シーメンス AG 社(海外)への問い合わせを仲介する場合。

通常、シーメンス AG 社からの回答の入手には 2~3 営業日のお時間をいただきます。既にサポートを終了製品に関しては 5 営業日程度のお時間をいただきます。

注)シーメンス AG 社への仲介サポートを行う場合、お客様にて『英文』のお問い合わせ内容を準備してください。

『和文』でお問い合わせ内容を準備される場合、弊社にて和英翻訳いたしますが、別途翻訳費用を請求いたします。

『緊急のお問い合わせ』に関しましては、お客様にて下記 URL より直接、シーメンス AG 社へ『英文』でお問い合わせが可能です。

<https://support.industry.siemens.com/my/jp/ja/requests#requests>

4. 『定時外での技術サポート』

弊社営業時間外に技術サポートをご用命いただく場合、定時外料金にて有償対応いたします。

営業日: 月~金 (土日祝祭日及び弊社指定休業日を除く)

営業時間: 9:00~12:00、13:00~18:00

定時外にサポートは事前に発注いただいた案件に限定いたします。突発事象への対応は、お受けできません。

注) 定時外でのサポートは、労働基準法第 36 条(36 協定)及び弊社の労使協定で定める範囲内で対応いたします。

5. 『リモート・アシストサービス』

- ① 対象製品の設置場所と当社サポート窓口を電気通信手段(電話回線、インターネット回線等)で接続し、設置場所にいるお客様(またはエンドユーザー様)のご担当者が対象製品の映像を共有することで、当社技師が問題の解決を当該通信手段を介してサポートします。
- ② リモート・アシストサービスに使用する通信手段は、当社指定(Microsoft 社 Teams)のものとし、お客様は事前にお渡しする関連マニュアルを読み、必要な電子機器およびソフトウェア、アプリケーションのインストールなどの準備ならびに対象製品の設置場所におけるインターネット環境等必要な整備を自己負担で行うものとします。
- ③ 当社技師は、共有される映像を基にお客様(またはエンドユーザー様)のご担当者に指示または助言を行い、実際の作業は当該ご担当者で行っていただきます。そのため、リモート・アシストサービスを発注する際は、適正な人材を担当者として事前に配置のうえ、当社までご連絡をお願いします。
- ④ 当社技師の指示または助言に反した作為または不作為により対象製品その他お客様の機器・施設に生じた損害ならびにお客様(またはエンドユーザー様)のご担当者の作業中における事故等その他当社の責に帰すべからざる事由による損害について当社は責任を負わないものとします。
- ⑤ リモート・アシストサービスの提供中に共有される映像、画像、その他の情報は秘密情報とし、当社およびお客様は、これらを厳に秘密に保持し、第三者に開示・漏洩せず、本サービスの授受以外の目的に使用しないものとします。お客様は、対象製品の映像を共有する際には、自己および第三者の秘密情報が入らないよう細心の注意を払うものとします。
- ⑥ エンドユーザー様に代わりリモート・アシストサービスを発注されるお客様は、エンドユーザー様を以て前各事項を遵守するものとし、エンドユーザー様と連帯で責任を負うものとします。

6. 【該非判定書類の発行】

対象機器の該非判定書類の発行。発行にあたり必要事項を別途申請書にご記入いただきます。

責任の制限条項

本受託業務の内容(準委任契約とは):

弊社が『有償サポート注文書』により受託する業務およびその対価の根拠は、専門知識を持った弊社の技師による機器の修理作業およびその作業時間であり、作業結果として問題の解決をお約束するものではありません。弊社は自らの専門知識及びノウハウに基づき、善良な管理者の注意をもって、本業務を行う義務のみを負い、かかる義務を果たし従事した作業結果およびお客様による作業報告書等の利用により生じる一切の損害についてその責任を負いません。なお、本契約は「完成責任」および「瑕疵担保責任」のない準委任契約であって、仕事の完成を目的とした請負契約ではありません。

責任の制限: 有償サポートサービスのご利用にあたり、以下の点についてあらかじめご了承ください。

本有償サポートに際して、メール・電話等でのお問い合わせに関する回答についてのご利用は、いかなる場合でも以下の条件あるいは免責について同意されたものといたします。

- ・ 本有償サポートに際し、メール・FAX 又は口頭で与えられたアドバイスによるいかなる損害についても、弊社並びに弊社関連会社は一切の責任を負いません。
- ・ 弊社アドバイスによってなされた行為の結果については、弊社及び弊社関連会社は免責といたします。提供いたします技術情報は、特定の生産設備・診断・修理に関する保証や代弁を意図するものではありません。
- ・ 本サポートにて提供された技術情報に基づいて診断・修正・修理をされる場合、お客様の責任においておこなってください。
- ・ お客様の情報に基づき、見解は述べますが最善のものにとらえられるべきではありません。
- ・ 本有償サポート利用に際し、与えられたアドバイスやそれに基づく行為はお客様の責任においてするものとし、それによる損害は弊社及び弊社関連会社は免責であることに同意するものといたします。
- ・ 更に本有償サポートはお客様の自己の責任で利用するものとし、サポートの提供者、メール、又は口頭での返事は、直接、間接、偶発的、付随的、懲罰的な損害、あるいはその他の損失とコストなど直接間接に生じるいかなる出費についても(法的費用、専門家の費用、他出費も含んで)免責であることに同意し承認されたものといたします。

並行輸入製品のサポート:

並行輸入製品につきましては、弊社サポートセンターの人的・物的な対応余力、及びそれら並行輸入製品に係る技術的ノウハウ等の観点から、修理・メンテナンスなどのアフターサービスの提供に制限があります。

また、これら並行輸入製品のご購入に関する不具合につきましては、シーメンス AG 社の規定に準じたサポートを提供いたします。ご理解のほどお願い申し上げます。

その他サービスの保証

その他サービスの保証に関しましては、本注文書と合わせて必ず下記リンク先に記載の内容を一読ください。

<https://new.siemens.com/jp/ja/products/automation/customer-service/warranty-policy.html>

請求費用/取引条件

1. 料金表

有償サポートの料金は以下の内訳となります。

なお、この料金は予告なしに変更することがありますので予めご了承ください。

項目	内容	定時間内	定時間外 営業日外
基本料金	2 時間以内の技術料	¥30,000-	¥45,000-
作業費(1 時間)	2 時間以上の技術料	¥10,000-	¥15,000-
待機拘束費 (1 時間毎)	作業指示後の電話/メール連絡待ち、などの待機時間	¥0-	¥10,000-
翻訳(英日・日英)	英文単語を基準として、1Word 毎単価	¥30-/word	¥45-/word
諸経費	事務管理費、設備利用料等	5%	5%
該非判定書 (非該当品 納期:10 営業日、 該当品 納期:要相談)			
基本料金	10 品目までの基本料金		¥30,000-
追加料金	1 品目毎単価		¥2,500-
リモート・アシストサービス			
リモート・アシストサービス基本料金	2 時間以内の技術料	¥30,000-	¥45,000-
リモート・アシストサービス作業費*1	2 時間以上の技術料(時間単価)	¥10,000-	¥15,000-

営業日: 月～金 (土日祝祭日を除く) 営業時間(定時間): 9:00～12:00、13:00～18:00
本テクニカルサポート・コンサルティングは『弊社サービスセンターでの電話/メールなどによる作業』です。

*作業費、移動拘束費については 30 分単位での計算になります

2. サポート範囲と対象機器

PLC・モーションコントローラ・ドライブ・モータなど、シーメンス AG 社産業用電気品『Siemens AG Digital Industries の製品』に限定します。

3. 非サポート機器

シーメンス AG 社以外の機器/製品はサポートの対象外とさせていただきます。

また、弊社にサービスライセンスの無いシーメンス AG 社機器はサポートの対象外とさせていただきます。

4. アプリケーション・開発支援・大型設備更新

『ソフト・ハードの設計・製作』及び『プロジェクトの解析』は弊社エンジニアリング部門にて受注を精査いたします。

5. サポート報告書

報告書は作業完了後に弊社書式: ASSIST にて『対応の履歴』を報告書として請求書と共に提出いたします。
本報告書とは別にお問合せには随時、電話・FAX・メールにて対応いたします。

6. 検収条件

弊社フォーム『ASSIST サポート報告書』の提出を検収条件として作業を完了し、費用を請求いたします。

7. お支払いの条件

弊社と事前取引契約のある企業様はかかる契約が優先します。

注) 支払い条件が異なる場合(手形など)は、弊社指定代理店を経由したお取引をご検討ください。

取引条件:

- 現金振り込み
- 請求書発行後、毎月月末締め翌月末銀行振込
- 振込先: シティバンク、エヌ・エイ (0401) 東京支店(730) 普通 7124429 シーメンス(カ)

8. その他の取引条件

本書に定めのない事項に関しては当社の一般売買取引条件 (www.siemens.com/jp/industry/sales-gtc) が適用されます。

**** 有償サポート注文書 ****

シーメンス(株) デジタルインダストリーズ カスタマーサービス事業部 サービスデリバリーグループ宛	TEL : 03-3493-7325 industry.service.skk@siemens.com
--	--

本『有償サポート注文書』への記名捺印により、「有償サポート作業内容」「責任の制限条項」および「請求費用/取引条件」からなる当社の申込みに貴社が承諾したものとし、本契約は成立します。なお、本契約の変更は、変更する項目、変更後の内容、変更の効力発生日等を特定し、両者が記名捺印した変更覚書によってのみ有効とします。

下記の事項については必ずご記入下さい。

(A) 受付日: 年 月 日 (B) 弊社受付番号: _____

(C) 有償サポート: 技術サポート 翻訳 該非判定書 (チェックマークをおつけください)

(D) 作業場所: 会社名: _____
郵便番号: _____
住所: _____
部署名: _____ ご担当者: _____
TEL: _____
メール【必ずご記入ください】: _____

(E) 機械名(設備メーカー): _____ 製造番号: _____

(F) シーメン AG 社製品型式: _____

(G) 依頼内容:(状況は詳細にご記入願います。ご記入欄が狭い場合、別途書式添付願います。)

(H) 対応開始時間(要望) : _____ 月 日 時頃

(I) ご請求先 (下記記入の無い注文書は無効です。無記入の場合、有償サポートはいたしません。)

会社名: _____
郵便番号: _____
住所: _____
部署名: _____ ご担当者: _____
TEL: _____
メール【必ずご記入ください】: _____

(J) 貴社注文番号: _____

(K) 作業終了後の見積書 : 1. 要 2. 不要

(L) 署名/捺印: 弊社は、貴社の「有償サポート作業内容」「責任の制限条項」および「請求費用/取引条件」に同意し、ここに貴社と本注文書にかかる準委任契約を締結します。なお、作業完了後には、適用条件に従い貴社の請求金額をお支払いいたします。

——請求書発行後、毎月月末締め翌月末銀行振込

(弊社指定代理店様以外で本支払条件が異なる場合、一斉の値引きには応じかねます。)

年 月 日

社名: _____
氏名および役職: _____ (印)