

宛先

様  
件名： 弊社技師派遣（訪問修理）またはリモート・アシストサービス依頼の件

TEL：

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  
ゲートシティ大崎ウエストタワー  
TEL：03-3493-7325  
Mail：industry.service.skk@siemens.com

発信日 枚数 担当者  
本紙を含む 9 枚

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、技師派遣作業（訪問修理）またはリモート・アシストサービスのご依頼・お問い合わせを頂き誠に有難うございました。

注文書は以下に従い事前にメールにてご送付くださいますようお願い申し上げます。

添付の「請求費用とお支払い条件」および「作業前承諾事項・無償保証・弊社責任の制限」の内容をご確認のうえ、『技師派遣注文書：準委任契約』にご記入・同意のご署名/ご捺印後、メールにてご返信ください。

返信メール： industry.service.skk@siemens.com

受付時間： 平日 9:00～12:00、 13:00～18:00  
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。

訪問修理またはリモート・アシストサービスのスケジュールは技師派遣注文書/準委任契約を受領後に確定されます。

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、技師の派遣は見送らせて頂きます。

技師派遣注文書/準委任契約のメールを受信次第、弊社よりご担当者様に確定スケジュールと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技師派遣担当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

## 請求費用とお支払い条件

## 1. 料金表

技師派遣/受託作業に伴う料金（時間単価）は以下の内訳となります。発注後のキャンセル時には『基本料金+実工数+実費』を請求させていただきます。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。本作業は日本国内での作業に限定します。

項目	内容	定時間内 9:00-18:00	定時間外 18:00- 20:00 6:00-9:00	定時間外 20:00-6:00 土日祝 弊社休日
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	
訪問修理				
訪問修理作業基本料金	4時間以内の技術料	¥60,000	¥100,000	
訪問修理作業費*1	4時間以上の技術料(時間単価)	¥13,800	¥20,000	¥25,000
移動拘束費*1	時間単価	¥10,000	¥15,000	
待機拘束費	時間単価	¥5,000	¥7,500	
交通費	車両・燃料・高速料金・駐車料金など	¥60/km 及び実費		
旅費	公共交通機関など	実費		
宿泊費・日当	宿泊費：¥10,300/日 宿泊日当：6,000/日	弊社規定に準じる		
遠・近距離日帰り	遠距離：¥3,000、近距離：¥900	弊社規定に準じる		
その他の費用	送料、現地調達材費など	実費		
諸経費	事務管理費、設備利用料等	一律5%として		

営業日：月～金（土日祝祭日及び、弊社休日を除く） 営業時間（定時間）： 9:00～18:00

\*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

2018年7月1日改定

## 2. 移動拘束時間（訪問修理のみ）

弊社技師が作業現地に到着するまでの時間を拘束待機費として請求いたします。

移動時間は交通事情/ルートなどにより異なりますが、請求は『作業報告書に記載された時間』とします。

## 3. 待機拘束時間（訪問修理のみ）

待機は弊社の事情により作業を中断・継続できない事象が発生した場合で且つ現地に留まった時間を意味します。お客様のご要望により、宿泊施設・ホテルなどでの待機：『呼び出しに応じて現地入場する』は待機拘束時間となります。お客様の事情（段取り、生産準備、工程調整、入場教育など）により現地拘束された時間は『作業時間』とみなします。

## 4. 輸送費（計測機器・工具・部品、その他）（訪問修理のみ）

手荷物として20kgを超えるまたは、販売価格が50万円を超える必要部材は別途輸送させていただきます。

30kgを超える貨物は特別輸送品扱いとなり、追加費用（2トン車チャータ費など）が発生します。

販売価格が50万円を超える部品の輸送には別途保険料が発生します。

輸送の方法、手段により価格は異なります。緊急度とご要望を考慮し輸送手段（チャーター便など）を決定致します。

## 5. 宿泊に関して（訪問修理のみ）

片道の『定時間外移動』が3時間を越える場合、『宿泊（1日）+定時間内移動』（前日泊、当日泊）とさせていただきます。

労働基準法（36協定）及び、弊社労使協定により12時間/日を越える作業の場合、宿泊（当日泊）をさせていただきます。

上記以外にも、当日の作業状況などにより宿泊をさせて頂くことがあります。

## 6. 部品の使用と請求に関する注意（訪問修理のみ）

弊社は、予備部品を『貸し出す』サービスは行っておりません。

お客様自身が作業を実施する際等、弊社技師の訪問とは直接関係なく受注・納品いたしました部品は全て『買い取り』となります。

弊社技師が訪問修理を実施する場合に持参した部品については、この限りではなく、『買い取り』は不要です。

お客様の『同意』は使用部品型式と個数が記載された作業報告書への署名にて同意とします。

- 返品を希望される場合、『納品後2週間以内で、未開封の製品のみ』オーダーのキャンセルをお受けします。
- お客様都合（納品した部品を修理作業に使用しなかった等）によるキャンセルに関しましては、キャンセル料として『見積価格の25%』をいただき、対応いたします。注）開封品の返品には応じかねます。

## 7. 下取り交換について（訪問修理のみ）

（注文書内依頼内容にて不具合品の下取り交換をご希望の場合または下取り交換対応のみの場合）

- ① 発注後に『在庫無し』の回答をさせていただく場合があります。この場合、受注はキャンセルさせていただきます。
- ② 不具合品は相当金額にて引き取り、『修理再生品』価格から値引き販売いたします。
- ③ 不具合品の『下取りのみ』は受注していません。必ず『修理再生品』の発注をしてください。
- ④ 『新品予備品』の販売に下取り交換は適用されません。
- ⑤ 不具合品の下取り『可否判定』はシーメンス社製作工場及び弊社指定工場にて実施いたします。
- ⑥ 不具合品の下取り交換には別途処理費用、『送料・非該当証明書・諸経費』などが発生します。
- ⑦ 処理費用が下取り価格を上回る製品は受付いたしません。（目安：下取り査定額が10万円以下の機器）
- ⑧ 不具合品が『修理再生不能』な状態の場合（機械的破損、焼損、著しい汚れなど）、不具合品の下取りはできません。
- ⑨ 『下取り不可』の判定の場合でも発生した費用『送料・非該当証明書・諸経費』などは請求いたします。
- ⑩ 『下取り不可』の判定の場合、『修理再生品』の値引き販売はありません。
- ⑪ 『修理再生品』の保証期間は出荷試験日から起算される12カ月間です。
- ⑫ 『修理再生品』の在庫は発注後からの照会となります。受注後に『在庫無し』の回答をする場合があります。
- ⑬ お客様の不具合品は、『修理再生品納品後から1ヵ月以内』に弊社指定場所まで返送をお願いします。
- ⑭ 不具合品の国内返送費用は、『お客様の負担』でお願いします。
- ⑮ 期限内に不具合品の返送がされない場合、下取交換契約は不成立となり、下取り価格を追加で請求いたします。
- ⑯ お預かりするお客様の『不具合品』は、下取り交換の発注時点で『所有権』を弊社に譲渡していただきます。
- ⑰ 下取部品の型番が修理再生品違う場合は下取出来ませんので、ご注意ください。

## 8. その他の費用

旅費・交通費、日当・宿泊費、など作業で発生した費用は全て実費にて、諸経費は弊社規定に準じて5%をご請求させていただきます。

サービスカー利用料： 60 円/km 『リースカー費用 燃料費用など』

諸経費の内訳： 設備利用料 『備品、機械器具などの費用』、事務管理費 『事務用品費 福利厚生費 労務管理費 雑用費 租税公課 労災保険料 建設工事保険など』

## 9. サポート対象外機器

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

一次不具合診断は、原則としてお客様にて実施をお願い致します。 弊社技師は『製品単体』の調査・点検・修理作業を提供いたします。

弊社が制御盤設計に携わっていない設備に関し、生産設備／機械の『動き：アプリケーション』に関しましては弊社サポートの範疇外となります。

## 10. 特殊用途のサービスに関して

製品が民生機器または一般産業用電気品以外の用途で適用される（原子力制御用、航空宇宙用、医療用、交通機器用、その他特殊用途全般、または人命にかかわるような設備、重大な損害が予測される設備など）場合、事前に情報を開示ください。

## 11. 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)

## 12. 本受託業務の内容（準委任契約）

弊社が『技師派遣注文書：準委任契約』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調査・点検・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、作業結果にかかわらず、かかる義務を果たし弊社技師が作業に従事した工数は全て請求の対象といたします。なお、本契約は「完成責任」および「契約不適合責任」のない履行型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。

### 13. 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。

### 14. 検収条件

弊社技師が作業後に作成いたします『作業報告書』の提出にて検収完了とします。

### 15. その他の取引条件

上記 6 に記載の部品の『買い取り』およびその他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](http://www.siemens.com/jp/industry/sales-gtc)) が適用されます。

## 作業前承諾事項・サービス保証・使用部品保証・弊社責任の制限

## 作業前承諾事項

## ① ユーザプロジェクトの入手・準備

SIMATIC-CPU/SIMATIC-HMI/SIMOTION-CPU などは、一方向のエンジニアリング機器です。これらコントローラの現地修理をご用命いただく際には、『オリジナルのユーザプロジェクト：\*\*\*.zip』のデータファイルが必要です。プロジェクトファイルが無い場合、オンライン/ダウンロードができないなどの事象により、設備の復旧に至らない場合があります。弊社技師派遣の前に『動作実績のあるバックアップ：ユーザプロジェクト』の入手をお願いします。

## ② パスワードの入手・開示

ユーザプロジェクト/安全機器・回路などに『パスワードロック』が掛けられているものはパスワードコードの事前入手が必要です。パスワードコードが無い場合、修理対象機器の診断/データ転送などができないため設備の復旧に至らない場合があります。

## ③ 設定パラメータの入手・準備

PLC 特殊モジュール/可変速ドライブ装置など本体に設定パラメータ・定数を持つ機器の現地修理をご用命いただく際には、『定数表・パラメータリスト』の控え又はデータファイルが必要です。定数表が無い場合、設備の復旧に至らない場合があります。弊社技師派遣の前に『動作実績のあるバックアップ：定数表』の入手をお願いします。

## サービス保証（訪問修理のみ）

## ① 対象サービス

現地訪問/派遣サービス（フィールドサービス）  
出張・訪問サービスにおける故障復旧・診断・点検

## ② 保証期間

お引渡し後6ヶ月未満とさせていただきます。

## ③ 保証範囲

修理・改造・点検に際して交換、手入れを実施した部分に起因する機能障害が発生した場合に限ります。当社以外による改造、修理に起因した故障は、範囲外とさせていただきます。不具合原因が当社の責に帰すべきものでない場合は、有償とさせていただきます。詳細については、以下 URL にてご確認下さい。

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

## 使用部品保証（訪問修理のみ）

## ① 対象部品

現地訪問/派遣サービス（フィールドサービス）にて交換させて頂いた部品

## ② 保証期間

お引渡し後1年未満とさせていただきます。

### ③ 保証範囲

修理・改造・点検に際して交換、手入れを実施した部分に起因する機能障害が発生した場合に限ります。当社以外による改造、修理に起因した故障は、範囲外とさせていただきます。

不具合原因が当社の責に帰すべきものでない場合は、有償とさせていただきます。

詳細については、以下 URL にてご確認下さい。

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

### 責任の制限

1. 納入品の故障に起因して生じた損害及びお客様側での機会損失に関しては、当社はいかなる場合も責任を負いません。
2. 作業及び製品の検収後は、瑕疵担保責任を負いません。作業報告書の提出にて検収とします。
3. プログラミング可能な当社製品に対して、当社以外の者が行ったプログラム（各種パラメータ設定も含む）、またはそれに起因して生じた結果に対して、当社は責任を負いません。
4. カタログまたはマニュアルに記載されている情報は、お客様が用途に応じた適切な製品を購入されることを目的としています。その使用により、当社及び第三者の知的財産権もしくはその他の権利に対して、権利侵害がないことの保証、または実施の許諾を意味するものではありません。
5. カタログまたはマニュアルに記載されている情報の使用の結果、第三者の知的財産権及びその他の権利に対する権利の侵害に関しては、当社はその責を負いません。

### 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 URL 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>

取引先各位

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

2022年5月吉日

技師派遣注文受付システム導入のお知らせ

拝啓、貴社益々ご清栄のこととお喜び申し上げます。

平素は弊社製品につきまして格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

この度、お客様への更なるサービス向上を目指し、技師派遣注文受付システムを2022年5月より導入致しました。

詳細については、下記をご参照ください。

敬具

## 記

## &lt;導入時期&gt;

2022年5月23日以降の技師派遣注文依頼分よりご利用可能となります。

## &lt;主な変更点&gt;

- ・ Microsoft® Forms での、技師派遣注文受付が可能になります。
- ・ 技師派遣注文受付の Forms へのアクセスは、PC スマートフォンからアクセスが可能です。
- ・ 技師派遣注文受付用 URL と QR コードは下記になります。  
URL <https://forms.office.com/r/b8DnKiTLD1>  
QR コード



- ・ Microsoft® Forms にてご注文をいただいた場合は、既存の技師派遣注文書のご提出は不要です。
- ・ 既存方法での技師派遣注文受付での依頼もご利用可能です。

操作方法などがお分かりにならない場合は、弊社までご連絡ください。

以上



取引先各位

2021年4月吉日  
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

### 訪問修理受付システム導入のお知らせ

拝啓、貴社益々ご清栄のこととお喜び申し上げます。  
平素は弊社製品につきまして格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。  
この度、お客様への更なるサービス向上を目指し、訪問修理受付システムを2021年4月より導入をさせていただきました。  
つきましては、以前とは異なる訪問修理受付となりご不便をお掛け致しますが、何卒ご理解頂きますようお願い申し上げます。

#### 記

#### 1. 変更時期

2021年4月以降の訪問修理依頼より変更となります。

#### 2. 主な変更点

- ご依頼された訪問修理依頼の受領がメール送信になります。
- エンジニアの訪問日のご連絡がメールで送られます。
- 作業終了後の作業報告書がメール送信に変わります。  
(通常の訪問修理は3通のメールがお手元に届きます)

#### 3. 送信されるメールについて

送信メールアドレス：industry.service.skk@siemens.com

メールの件名は、主に以下の3タイプになります。

- A. 訪問修理作業依頼を受領したメール  
シーメンスサービスリクエスト (Ticket #TI-\*\*\*\*\*#)新規リクエスト
- B. 訪問修理作業のスケジュールのご連絡  
シーメンスサービスリクエスト (Ticket #TI-\*\*\*\*\*#)ステータスインフォメーション
- C. 訪問修理作業の作業報告書ご提出  
シーメンスサービスリクエスト (Ticket #TI-\*\*\*\*\*#)作業報告書

#### 4. 注意事項

お見積りの対応、技師派遣注文書：準委任契約の書類のご提出などは、以前とは変更ございません。

以上

## \*\* 技 師 派 遣 注 文 書 : 準 委 任 契 約 \*\*

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『技師派遣注文書：準委任契約』への記名捺印により、「請求費用とお支払い条件」および「作業前承諾事項・無償保証・弊社責任の制限」からなる弊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。

ご注文に関しては、Microsoft® Forms でも、技師派遣注文受付が可能になりました。

技師派遣注文受付の Forms へのアクセスは、PC スマートフォンからアクセスが可能です。

URL <https://forms.office.com/r/b8DnKiTLD1>

QR コード



下記の事項については必ずご記入下さい。

- A) サービス依頼内容 : 訪問修理作業 リモート・アシストサービス  
 B) 作業番号 : \_\_\_\_\_  
 C) 発注日 : \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日

訪問先/作業場所 :

会社名 : \_\_\_\_\_

郵便番号 : \_\_\_\_\_ IFA No : \_\_\_\_\_

住所 : \_\_\_\_\_

部署名 : \_\_\_\_\_ ご担当者 : \_\_\_\_\_ 様

TEL : \_\_\_\_\_

メール(空欄の場合はご記入ください) : \_\_\_\_\_

D) 機械名 (設備メーカー) : \_\_\_\_\_ 製造番号 : \_\_\_\_\_

E) シーメンス AG 社製品型式 : \_\_\_\_\_

F) 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。

また、修理対応部品の下取り対応をご希望の場合はご記入ください。必ずしもお受けできる訳ではございません)

G) 訪問/作業日時 (ご要望) : \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日 \_\_\_\_\_時頃

H) ご請求先 (下記記入の無い注文書は無効です。自動入力されている場合は間違いが無いかご確認ください。)

会社名 : \_\_\_\_\_

郵便番号 : \_\_\_\_\_ IFA No : \_\_\_\_\_

住所 : \_\_\_\_\_

部署名 : \_\_\_\_\_ ご担当者 : \_\_\_\_\_ 様

TEL : \_\_\_\_\_

メール : \_\_\_\_\_

I) 貴社注文番号 : \_\_\_\_\_

J) 作業終了後の見積書 : 1. 要 2. 不要

K) 署名/捺印 : 弊社は貴社の『請求費用とお支払い』、『作業前承諾事項・無償保証・弊社責任の制限』の条件に同意し、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。——支払い条件：請求書発行後、毎月月末締め翌月末銀行振込——

\_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日

社名 :

氏名および役職 :

(印)