

**PlatformSupportPack**  
**ご利用にあたって**

日本電気株式会社

## はじめに

このたびは日本電気株式会社(以下「NEC」といいます。)サポートサービス のパッケージ製品「PlatformSupportPack」をお買い上げいただきまして、誠にありがとうございます。

本書には PlatformSupportPack にて提供されるサービス内容、サービス条件、およびサービスの開始に必要なお客様登録の手順等を記載していますので、必ずお読みいただきますようお願い申し上げます。

「ご利用にあたって」の内容に同意できることをご確認ください。

同意できない場合には、PlatformSupportPack をお買い上げ後14日以内にお買い上げいただいたご購入元にご返却くだされば、領収書その他の購入を証するものと引き換えに代金をお返しいたします。

PlatformSupportPack に基づくサポートサービスの提供期間は、お客様の登録日にかかわらず、登録いただいたNEC製 iStorage シリーズ本体の保証開始日(ご購入日)からご購入された PlatformSupportPack の年数(3年間／4年間／5年間)です。

お客様が PlatformSupportPack に基づくサポートサービスのご利用を途中で中止した場合であっても、お支払いいただいた料金は返金いたしません。

※ PlatformSupportPack 1パッケージにつきサービスを受けられるNEC製 iStorage シリーズ本体の台数は1台とします。また増設ディスクエンクロージャや NAS オプションにもパッケージが必要になります。

また、単体 SSD の PlatformSupportPack は、1パッケージにつき増設 SSD1台のみのサービスを提供いたします。

# 目次

はじめに .....	0
第1章 PlatformSupportPack とは .....	1
1 本製品に含まれるサポートサービス .....	1
2 本サービスのサポート期間 .....	6
3 本サービスの対応時間 .....	6
4 本サービスの提供期間 .....	6
第2章 登録 .....	7
1 登録の手順 .....	8
1.1 インターネットによる登録 .....	8
1.2 お客様登録カードによる登録 .....	8
2 機器管理ラベル .....	9
第3章 サービスの内容および条件 .....	10
1 総則 .....	10
1.1 協力事項 .....	10
1.2 解約 .....	10
1.3 本サービスの提供の中止 .....	10
1.4 本サービス終了後の措置 .....	10
1.5 責任の制限 .....	10
1.6 免責 .....	11
1.7 再委託 .....	11
1.8 秘密保持 .....	11
1.9 損害賠償 .....	12
1.10 合意管轄 .....	12
1.11 その他 .....	12
2 HWメンテナンス .....	13
2.1 本サービスの範囲 .....	13
2.2 除外作業 .....	13
2.3 保守作業時間帯 .....	14
2.4 お客様の負担する費用 .....	14
2.5 設置場所への立入等 .....	14
2.6 老朽化装置の取扱い等 .....	14
2.7 交換部品の所有権 .....	14
2.8 設置場所の変更 .....	15
2.9 設置場所の整備 .....	15
3 PPサポート .....	15
3.1 定義 .....	15
3.2 本サービスの内容 .....	15
3.3 リビジョン・アップ版およびバージョン・アップ版の使用権 .....	16
3.4 制限事項 .....	16
3.5 実施地域・対応言語 .....	16
別表1 契約時間外作業および契約除外作業に関するメンテナンスサービス料金表 .....	17

## 第1章 PlatformSupportPack とは

PlatformSupportPack(以下、本製品といいます)とは、「対象機器、対象プログラム・プロダクト」で定めるNEC製 iStorage シリーズストレージ製品(以下対象機器といいます。)のハードウェア保守とプログラム・プロダクト製品(以下対象 PP といいます)のサポートサービスを組み合わせた保守パッケージ製品です。

本書に定める条件に従って PlatformSupportPack をご利用いただくことにより、対象機器、対象 PP をご購入いただいたお客様は、簡単に本書に定めるサポートサービス(以下「本サービス」といいます。)をお受けいただくことが出来ます。

### 1 本製品に含まれるサポートサービス

本製品で提供される本サービスは、お客様にご購入いただいた対象機器・対象 PP を永く安心してお使いいただくために、ハードウェア(HW)メンテナンス、プログラム・プロダクト(PP)サポートまでをカバーした有償のサポートサービスです。お客様に専用 ID を提供し、対象製品のサポートのために必要であると判断する情報をサポートポータルを通じて提供します。

<提供するサポートサービスの概要>

本体及び周辺機器の HW メンテナンス

- 出張修理サービス
- 通報サービス

対象 PP に関する PP サポート

- 問い合わせサービス
- 情報提供サービス
- ライセンスサービス

#### 【HW 出張修理対象機器】

第2章に記載された登録手続きに基づき、NECに登録され、かつ日本国内に設置された以下の iStorage シリーズ本体および本体に内蔵される iStorage シリーズ純正オプション機器(NEC型名(NF xxxx-xxx:x は任意の英数字)のハードウェア製品。)が対象となります。またディスクエンクロージャや NAS オプションにもパッケージが必要になります。

- iStorage Ne シリーズ
  - ・ iStorage Ne3 本体
  - ・ オプション機器（増設メモリ、増設 NIC）
- iStorage Ne シリーズ用ディスクエンクロージャ
  - ・ iStorage Ne3 用 DE
- iStorage M10e ディスクアレイ（SSD 未搭載）
  - ・ iStorage M10e ディスクアレイ、iStorage M10e 1G iSCSI 1TB パック
  - ・ オプション機器（Controller Card、SAS ディスクドライブ、NLSAS ディスクドライブ、フロントベゼル）

- iStorage M10e ディスクエンクロージャ (SSD 未搭載)
  - ・ iStorage M10e ディスクエンクロージャ
  - ・ オプション機器 (SAS ディスクドライブ、NLSAS ディスクドライブ、フロントベゼル)

- iStorage M100 ディスクアレイ (SSD 未搭載)
  - ・ iStorage M100 ディスクアレイ
  - ・ オプション機器 (Controller Card、SAS ディスクドライブ、NLSAS ディスクドライブ、フロントベゼル)

- iStorage M100 ディスクエンクロージャ (SSD 未搭載)
  - ・ iStorage M100 ディスクエンクロージャ
  - ・ オプション機器 (SAS ディスクドライブ、NLSAS ディスクドライブ、フロントベゼル)

- iStorage M10e ディスクアレイ (SSD 搭載)
  - ・ iStorage M10e ディスクアレイ、iStorage M10e 1G iSCSI 1TB パック
  - ・ オプション機器 (Controller Card、SAS ディスクドライブ、NLSAS ディスクドライブ、SSD、フロントベゼル)

- iStorage M10e ディスクエンクロージャ (SSD 搭載)
  - ・ iStorage M10e ディスクエンクロージャ
  - ・ オプション機器 (SAS ディスクドライブ、NLSAS ディスクドライブ、SSD、フロントベゼル)

- iStorage M100 ディスクアレイ (SSD 搭載)
  - ・ iStorage M100 ディスクアレイ
  - ・ オプション機器 (Controller Card、SAS ディスクドライブ、NLSAS ディスクドライブ、SSD、フロントベゼル)

- iStorage M100 ディスクエンクロージャ (SSD 搭載)
  - ・ iStorage M100 ディスクエンクロージャ
  - ・ オプション機器 (SAS ディスクドライブ、NLSAS ディスクドライブ、SSD、フロントベゼル)

- iStorage M10e ディスクアレイ (SSD 未搭載、ディスク返却不要サービス付き)
  - ・ iStorage M10e ディスクアレイ、iStorage M10e 1G iSCSI 1TB パック
  - ・ オプション機器 (Controller Card、SAS ディスクドライブ、NLSAS ディスクドライブ、フロントベゼル)

●iStorage M10e ディスクエンクロージャ (SSD 未搭載、ディスク返却不要サービス付き)

- ・iStorage M10e ディスクエンクロージャ
- ・オプション機器 (SAS ディスクドライブ、NLSAS ディスクドライブ、フロントベゼル)

●iStorage M100 ディスクアレイ (SSD 未搭載、ディスク返却不要サービス付き)

- ・iStorage M100 ディスクアレイ
- ・オプション機器 (Controller Card、SAS ディスクドライブ、NLSAS ディスクドライブ、フロントベゼル)

●iStorage M100 ディスクエンクロージャ (SSD 未搭載、ディスク返却不要サービス付き)

- ・iStorage M100 ディスクエンクロージャ
- ・オプション機器 (SAS ディスクドライブ、NLSAS ディスクドライブ、フロントベゼル)

●iStorage M10e ディスクアレイ (SSD 搭載、ディスク返却不要サービス付き)

- ・iStorage M10e ディスクアレイ、iStorage M10e 1G iSCSI 1TB パック
- ・オプション機器 (Controller Card、SAS ディスクドライブ、NLSAS ディスクドライブ、SSD、フロントベゼル)

●iStorage M10e ディスクエンクロージャ (SSD 搭載、ディスク返却不要サービス付き)

- ・iStorage M10e ディスクエンクロージャ
- ・オプション機器 (SAS ディスクドライブ、NLSAS ディスクドライブ、SSD、フロントベゼル)

●iStorage M100 ディスクアレイ (SSD 搭載、ディスク返却不要サービス付き)

- ・iStorage M100 ディスクアレイ
- ・オプション機器 (Controller Card、SAS ディスクドライブ、NLSAS ディスクドライブ、SSD、フロントベゼル)

●iStorage M100 ディスクエンクロージャ (SSD 搭載、ディスク返却不要サービス付き)

- ・iStorage M100 ディスクエンクロージャ
- ・オプション機器 (SAS ディスクドライブ、NLSAS ディスクドライブ、SSD、フロントベゼル)

●NAS オプション Nh4a

- ・NAS オプション Nh4a
- ・オプション機器 (ケーブルなど)

●NAS オプション Nh8a

- ・NAS オプション Nh8a
- ・オプション機器 (ケーブルなど)

●iStorage HS6-40A (HN)

- ・iStorage HS6-40A ベースノード
- ・iStorage HS6-40A 増設用ハイブリッドノード
- ・オプション機器 (Maintenance キット、10GNIC、スイッチ、ケーブルなど)

●iStorage HS6-40A (SN)

- ・iStorage HS6-40A 増設用ストレージノード
- ・オプション機器 (スイッチ、ケーブルなど)

●iStorage M11e ディスクアレイ (SSD 未搭載)

- ・iStorage M11e ディスクアレイ
- ・オプション機器 (増設コントローラ、Host Port Card、SFP モジュール、ディスクドライブ、フロントベゼル、ケーブルなど)

●iStorage M11e ディスクアレイ (SSD 搭載)

- ・iStorage M11e ディスクアレイ
- ・オプション機器 (増設コントローラ、Host Port Card、SFP モジュール、ディスクドライブ、SSD、フロントベゼル、ケーブルなど)

●iStorage M11e ディスクアレイ (SSD 未搭載、ディスク返却不要サービス付き)

- ・iStorage M11e ディスクアレイ
- ・オプション機器 (増設コントローラ、Host Port Card、SFP モジュール、ディスクドライブ、フロントベゼル、ケーブルなど)

●iStorage M11e ディスクエンクロージャ (SSD 未搭載)

- ・iStorage M11e ディスクエンクロージャ
- ・オプション機器 (ディスクドライブ、フロントベゼル、ケーブルなど)

●iStorage M11e ディスクエンクロージャ (SSD 搭載)

- ・iStorage M11e ディスクエンクロージャ
- ・オプション機器 (ディスクドライブ、SSD、フロントベゼル、ケーブルなど)

●iStorage M11e ディスクエンクロージャ (SSD 未搭載、ディスク返却不要サービス付き)

- ・iStorage M11e ディスクエンクロージャ
- ・オプション機器 (ディスクドライブ、フロントベゼル、ケーブルなど)

●iStorage M110 ディスクアレイ (SSD 未搭載)

- ・iStorage M110 ディスクアレイ
- ・オプション機器 (増設コントローラ、Host Port Card、SFP モジュール、ディスクドライブ、フロントベゼル、ケーブルなど)

●iStorage M110 ディスクアレイ (SSD 搭載)

- ・iStorage M110 ディスクアレイ
- ・オプション機器（増設コントローラ、Host Port Card、SFP モジュール、ディスクドライブ、SSD、フロントベゼル、ケーブルなど）

●iStorage M110 ディスクアレイ (SSD 未搭載、ディスク返却不要サービス付き)

- ・iStorage M110 ディスクアレイ
- ・オプション機器（増設コントローラ、Host Port Card、SFP モジュール、ディスクドライブ、フロントベゼル、ケーブルなど）

●iStorage M110 ディスクエンクロージャ (SSD 未搭載)

- ・iStorage M110 ディスクエンクロージャ
- ・オプション機器（ディスクドライブ、フロントベゼル、ケーブルなど）

●iStorage M110 ディスクエンクロージャ (SSD 搭載)

- ・iStorage M110 ディスクエンクロージャ
- ・オプション機器（ディスクドライブ、SSD、フロントベゼル、ケーブルなど）

●iStorage M110 ディスクエンクロージャ (SSD 未搭載、ディスク返却不要サービス付き)

- ・iStorage M110 ディスクエンクロージャ
- ・オプション機器（ディスクドライブ、フロントベゼル、ケーブルなど）

●iStorage M11e/M110 用 SSD 単体

- ・iStorage M11e/M110 用増設 SSD (1 台)

## 2 本サービスのサポート期間

本サービスの対応期間はご購入いただいた PlatformSupportPack の種類により、3年／4年／5年とサポート期間が異なります。

サービス名		1年目	2年目	3年目	4年目	5年目
Platform SupportPack (本サービス)	3年間 Pack	サポートサービス期間				
	4年間 Pack	サポートサービス期間				
	5年間 Pack	サポートサービス期間				

## 3 本サービスの対応時間

本サービスの対応時間はご購入いただいた PlatformSupportPack の種類により異なります。  
当該種類と本サービスの対応時間との関係は次の通りです。

種類	対応日数	受付時間	対応時間
月～金 9時間対応	月曜～金曜 (5日間)	24時間 365日	HW) 8:30～17:30 (祝祭日、NEC休日を含む) PP) 8:30～17:30 (祝祭日、NEC休日は除く)
週7日間 24時間対応	週7日間	24時間 365日	終日(祝祭日、NEC休日を含む)

## 4 本サービスの提供期間

本サービスの提供期間は、お客様の登録日にかかわらず、登録いただいた iStorage シリーズ本体の保証開始日(ご購入日)からご購入された PlatformSupportPack の年数(3年間／4年間／5年間)です。

※保証開始日からご登録までの経過期間は本サービス期間から差し引かれます。

但し、かかる期間の終了前であっても次の各号に該当する場合、NECは、何ら責任を負うことなく本サービスの全部または一部をその時点で終了することができるものとします。

- (i) 本サービスの提供期間に満たない場合であっても、お客様が本登録時にNECの別途定めるサービス終了日に同意した場合
- (ii) 対象プログラム・プロダクトの全部または一部について、知的財産権を侵害する恐れが発生した場合
- (iii) 前各号の他、お客様が対象プログラム・プロダクトの使用を継続することが不可能となった場合、またはNECが対象プログラム・プロダクトについて本サービスを提供することができなくなった場合

## 第2章 登録

本サービスをご利用いただくには、NECへお客様の情報を登録していただくことが必要です。

お客様の情報を登録していただくには、

1. インターネットによる登録
2. PlatformSupportPack に同梱されているお客様登録カードによる登録

の2つの方法があります。

NECでの登録受付後、下記通知を行います。

### 1. 登録受付のお知らせ

インターネットでの登録時に、登録を行った方(サポートパック登録ホームページへのログインに使用したメールアドレス)にメールで受付完了のお知らせをします。お客様登録カードによる登録時には通知しません。

### 2. サポートIDのおしらせ

ご登録頂いた登録者様宛に送付いたします。サービスを利用する際に必要となる「サポート ID」や契約情報が記載されており、サービスがご利用可能となります。

ご登録時にサポートIDを入力頂いた場合には利用管理者様宛または利用管理者代行様宛に新規追加分を含めたPPの契約情報をメールでお知らせします。

### 3. ご利用案内

ご登録頂いた登録者様宛に郵送いたします。サービスの利用方法の詳細を記載した「ユーザーズガイド」やサポートポータルを使用するのに必要な情報が記載されています。ご登録時にサポート ID を入力頂いた場合には送付いたしませんが、「ユーザーズガイド」はサポートポータルよりダウンロード頂けます。

### 4. 登録完了のお知らせ

ご登録頂いた登録者様宛に郵送いたします。「機器管理ラベル」を同梱しています。

対象HWの出張修理を受けられる際には、この「登録完了のお知らせ」に同梱される「機器管理ラベル」に記載の「機器管理番号」をサービス受付窓口へご連絡いただくことが必要となります。

「PlatformSupportPack 登録完了のお知らせ」の送付をもって、NECがお客様に対し PlatformSupportPack に基づく本サービスを行うことを承諾した証とします。

NECは、合理的な理由がある場合を除き、当該承諾を拒絶しないものとしますが、万一当該承諾ができる事由が生じた場合には、NECが本登録を受け取った日から30日以内にNECが定める方法によりお客様に通知するものとします。

その場合、お客様が PlatformSupportPack をお買い上げいただいたご購入元に承諾拒絶の通知と、領収書その他の購入を証するものをご持参いただければ引き換えに代金をお返しいたします。

#### ※ご注意

ご提供いただいた個人情報は、サポートパックのサービスの提供及び新規登録・登録内容の確認／変更における処理・メール配信・郵送、およびより良い商品・サービス開発のための調査・分析などに利用するものとし、それ以外の目的には利用いたしません。本サービスをご提供させていただくにあたり、当社が業務契約を締結している会社に当該業務の全部または一部を委託することがあります。その場合は、個人情報保護を義務付けるための契約を締結したうえで個人情報を預託し、必要かつ適切な管理・監督を行ないます。なお、本サービスをより適切にご提供させていただくために、当社または業務委託先の担当者から確認・質問等のご連絡をさせていただく場合があります。本サービスにおける個人情報の取扱いに関するお問合せ、およびご提供いただいた個人情報の確認・訂正などを希望される場合は、以下の窓口までご連絡ください。

ご連絡先：サポートパック登録受付センター

e-mail : supportpack@support.jp.nec.com

電話番号 : 03-3454-6818

受付時間 9:00～17:00 月～金(国民の祝日に関する法律に定める休日およびNEC所定の休業日は除く)

当該個人情報の取扱責任者については、同梱の別紙「はじめにお読みください」に記載しておりますので、そちらをご確認ください。

## 1 登録の手順

第1章および第3章をお読みいただきその内容に同意できることをご確認ください。

PlatformSupportPack ご購入日から30日以内に下記のどちらかの方法によりNECへの登録をしてください。

インターネットでの登録またはお客様登録カードが返送されNECでの登録が完了しなければ、PlatformSupportPackに基づく本サービスの提供は開始されません。

万一当該期間内に登録をされなかった場合、お客様は、本サービスを受けられないことがあります。

### 1.1 インターネットによる登録

(1) 下記、サポートパック登録ホームページから本サービスの登録をしてください。

<http://supportpack.nec.co.jp>

(ご注意)

サポートパックの登録を行うには e-mail アドレスが必要です。

(2) インターネットによる登録をされた場合は、「PlatformSupportPack 登録受付のお知らせ」メールが送信されます。

(3) 「お客様登録カード」は対象機器の保証書と共に保管願います。

インターネットによる登録をされた場合は、「お客様登録カード」、保証書のコピーのご返送は不要です。

### 1.2 お客様登録カードによる登録

(1) お客様登録カードに必要事項を記入し、コピーを作成してください。

(2) 対象機器の保証書のコピーを作成してください。

(3) お客様登録カードおよび(2)の保証書のコピーを、下記NEC窓口宛に返送してください。お客様登録カードのコピーは対象機器の保証書と共に保管願います。

〒169-0072

東京都新宿区大久保一丁目3-21 新宿TXビル6F

サポートパック登録受付センター行

(ご注意)

保証書には、ご購入元、またはNECの捺印およびご購入日が記入されていることをご確認ください。保証書にご購入日が記入されていない場合、対象機器のご購入時の領収書または納品書等、その他のご購入日が確認できるもののコピーを同封してください。

上記のコピーが添付されない場合、対象機器本体の製造番号と型番から特定されるNECの出荷月をご購入日とみなします。

## 2 機器管理ラベル

対象機器の管理番号、本サービス依頼の連絡先を記載したラベルです。貼り付けられた機器が本サービスの対象であることを証明するものです。対象機器のよく見える場所に貼り付けて、はがれないようにご注意ください。

対象機器にラベルが貼り付けられてない場合、および登録内容が実際の状況と相違ある場合にはお客様は本サービスを受けられない場合がございます。

## 第3章 サービスの内容および条件

NECは、お客様がNECへ登録し、NECが登録承認をしたお客様のお持ちの対象機器に対し、以下に定める内容および条件で、本サービスを提供するものとします。

万一 PlatformSupportPack をご購入いただいたお客様と本サービスの対象となる対象機器の所有者が異なる場合、お客様の責任において「PlatformSupportPack ご利用にあたって」の第1章および本章記載の内容につき対象機器所有者の承認を得ること、およびNECが本サービスを行うことができるよう必要な措置を取ることを条件として、NECは本サービスを提供するものとします。

### 1 総則

#### 1.1 協力事項

- (1) お客様は PlatformSupportPack 対象製品に関する問合せ、障害復旧要請等に際しては、NECより提供される専用IDを提示するものとします。
- (2) サポートの提供に必要なログイン名／パスワード／ライセンスキ－等の情報はお客様が管理を行い、NECからの要請に応じて都度、お客様からNECに提供するものとします。
- (3) お客様は、本サービスの実施に必要となる情報を提供する等、弊社による本サービスの実施に協力するものとします。
- (4) 弊社が本サービス(PP・サポートサービス)によって提供する回答に基づいてお客様が自らの環境設定に変更を加える場合、実施に先立ってお客様が自己の責任により必要なデータ、環境ファイル等のバックアップを行ったうえで、当該設定変更を実施するものとします。

#### 1.2 解約

お客様が本サービスの中途解約を希望する場合には、解約希望日の30日以前に書面により通知するものとします。

#### 1.3 本サービスの提供の中止

NECは、お客様が次の各号の一に該当する場合には、何らの催告を要せず直ちに本サービスの全部もしくは一部の提供を中止することができるものとします。

- (1) 「PlatformSupportPack ご利用にあたって」記載の内容に違反し、書面による催告後30日以内に当該違反が是正されないとき
- (2) 差押、仮差押、仮処分、競売の申立もしくは租税滞納処分その他公権力の処分を受け、または破産、会社更生もしくは民事再生手続その他これらに類する手続の申立がなされたとき
- (3) 自ら振出もしもしくは引受けた手形または小切手につき、不渡処分を受ける等支払停止状態に至ったとき
- (4) 営業の廃止または解散の決議をしたとき
- (5) その他財産状態が悪化したとき、またはその恐れがあると認められる相当の理由があるとき

#### 1.4 本サービス終了後の措置

理由の如何を問わず本サービスが終了しましたは本条件が終了した場合であっても、本章 1.4、1.5、1.8、1.9、1.10、1.11 の規定は、なお効力を有するものとします。

#### 1.5 責任の制限

- (1) NECは、NECによる本サービスの実施に瑕疵があった場合には、当該瑕疵の治癒のために必要な本サービスを繰り返し実施するものとします。ただし、お客様は、本サービスの繰り返しの実施により、当該瑕疵が完全に訂正されまたは誤動作が回避されることを、

あらかじめ了承するものとします。なお、本項に定める本サービスの実施に瑕疵があつた場合は、本サービスの実施後3ヶ月以内に、同一原因による同一障害が発生した場合をいいます。また、本項に基づく瑕疵治癒のための本サービスの再実施は、本サービス終了後1年間に限るものとします。

- (2) 前項に基づく本サービスの繰り返しの実施は、本サービスの実施の瑕疵に関するNECがお客様に負う責任の全てであつて、NECは、当該瑕疵によりお客様に生じた損害については何ら責任を負わないものとします。
- (3) NECが提供した本サービスに関し、本サービスの提供期間中およびその終了後30日以内にNECの責に帰すべき事由による誤りがあったことが明らかになった場合、NECはその内容をお客様に通知するものとします。本サービスについてNECが負う責任は、理由の如何を問わず本条に定める範囲に限られるものとし、NECは本サービスによる効果等について何らの保証を行うものではありません。
- (4) 本サポート条件および PP・サポートサービス仕様書に明示する規定を除き、NECは本サービスについて、如何なる保証も行いません。また、本サービスがお客様の要求を満たすものであることをNECが保証するものではありません。
- (5) NECは、いかなる場合も、お客様の逸失利益、特別な事情から生じた損害(損害発生につきNECが予見し、または予見し得た場合を含みます)および第三者からお客様に対してなされた損害賠償等の請求に基づく損害について一切責任を負わないものとします。

#### 1.6 免責

天災、地変その他不可抗力などのNECの責に帰すことのできない事由に起因または関連して、NECが本サポート条件および PP・サポートサービス仕様書に基づくNECの義務を履行できない場合、NECは、当該不履行に基づく責任の一切について免責されるものとします。

#### 1.7 再委託

NECは、自己の費用と責任で本サービスの提供にかかる作業の全部または一部を第三者(以下「委託業者」といいます。)に委託することができるものとします。また、当該再委託先が、その受託した業務を第三者に再々委託する場合があることをお客様は予め承諾するものとします。

#### 1.8 秘密保持

- (1) NECは、本サービスをお客様に提供する過程で得られた質問およびその回答より技術情報を編集し、お客様の承諾を得ることなく当該技術情報を第三者に開示することができるものとします。技術情報の編集にあたってはお客様を特定する情報を削除するものとします。
- (2) 前項を除き、お客様およびNECは、本サービスの履行に関連して知り得た相手方の秘密情報であつて、①秘密である旨が明示された書面または電子データにより提供されたもの、②秘密である旨を告知したうえで口頭により開示され、かつ、当該開示後30日以内に秘密である旨を明示した書面または電子データにより提供されたもの、③その他本サービスの提供に伴い、NECがお客様に提供した資料、技術情報、その他一切の資料(以下総称して「秘密情報」といいます)を、本サービスの提供期間中のみならずその終了後も、相手方の書面による事前の承諾を得ることなく、第三者(本章 1.7に基づきNECが委託業者に開示する場合を除きます。)に開示または漏洩しないものとします。
- (3) 前項の定めにかかわらず、次の各号の一に該当する情報は秘密情報には含まれないものとします。
  - ①公知の情報または相手方から取得した後自己の責によらないで公知となった情報
  - ②相手方から取得した時に自己が既に保有していた情報

- ③自己が第三者から秘密保持義務を課せられることなく正当に取得した情報
  - ④相手方の秘密情報によらずに自己が独自に開発した情報
- (4) NECは、お客様より送付いただいたお客様登録カードに記載されたお客様の情報を、本条に定める秘密情報として扱い、次の各号に定める目的以外には使用いたしません。
- ①本サービスの提供およびその向上に利用する目的
- (5) 弊社は、お客様情報のうち、お客様の個人情報を、善良な管理者の注意をもって管理し、お客様の書面による承諾を得ることなく、本サービスの履行以外の目的のために使用し、また本章 1.7 に基づく弊社の再委託先以外の第三者に利用させもしくは開示・漏洩しないものとします。
- (6) 弊社は、お客様の個人情報を本章 1.7 に基づく弊社の再委託先に提供しようとする場合は本条に定める弊社の義務と同等の義務を当該再委託先に課すものとします。

#### 1.9 損害賠償

お客様は、本サービスに関連してNECの責に帰すべき事由により損害を被った場合、現実に発生した直接かつ通常の損害に限りNECに請求できるものとします。

この場合、NECの負担する損害賠償の総額は、PlatformSupportPack の購入代金としてNECがお客様から受領した総合計金額を超えないものとします。

#### 1.10 合意管轄

本サービスに関するお客様とNEC間の紛争については、東京地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所としてこれを解決します。

#### 1.11 その他

- (1) 本サポート条件または PP・サポートサービス仕様書に定めのない事項または疑義の生じた事項については、お客様とNECで誠意をもって協議し、円満に解決するものとします。
- (2) NECは、本サポート条件または PP・サポートサービス仕様書に明示的に定めるところを除き、お客様に対し何らの権利を付与するものではありません。
- (3) お客様は、NECの書面による事前の承諾を得ることなく、本条件に基づく権利または義務の全部または一部を、譲渡し、担保に供し、または承継させてはならないものとします。
- (4) お客様が本サービスの提供期間中に本サービスの実施をNECに要求し、それをNECが当該期間中に受託したとき、当該本サービスの履行が本条件期間終了後になされた場合であっても、本サポート条件および PP・サポートサービス仕様書の規定が適用されるものとします。
- (5) お客様は、NECから提供を受けた、本サービスを受けるうえで必要となるお客様情報、サポートID 等を第三者に開示、漏洩してはなりません。
- (6) 本条件に基づく権利をNECが行使しなかった場合においても、その権利を放棄したことと意味するものではありません。
- (7) 本条件の記載内容は注文書、その他の一当事者のみの記入押印しかなされていない文書に優先するものとします。
- (8) 本条件のうち一部の条項が何らかの理由により無効になった場合でも、残る条項については有效地に存続するものとします。

## 2 HW メンテナンス

### 2.1 本サービスの範囲

#### (1) 障害原因切分けおよび特定

対象機器に不時の故障が発生した場合、NECはお客様（またはお客様から委託された者）からのご依頼によりハードウェアの障害発生箇所を特定します。障害切り分けの結果、ハードウェアには異常がなくソフトウェア障害と推測される場合には、以下の通り対応します。

- ①お客様がNECへ原因調査を希望される場合、保守技術者がNECカスタマサポートセンタへ調査を依頼します。
- ②調査依頼を受けたNECカスタマサポートセンタは、お客様と連絡を取り原因調査を行います。  
但し、原因判明後の処置はお客様が行うものとします。

※原因調査は、「本章 3 PPサポート」に記載する範囲で実施します。

#### (2) 障害復旧および報告

障害箇所特定の結果、ハードウェアが原因の場合は必要な故障修理を行います。

ただし、障害内容により、その製品を引き取り持ち帰り、調査修理実施後、返却し、復旧後の確認、お客様への報告を行う場合もあります。修理に必要な部品代は、本サービスに含まれます。

ハードウェア障害によりシステム環境が損なわれた場合、システム環境を復旧できる状態でお客様に機器を引き渡します。尚、POOL作成やファイルやデータの復旧等はお客様で行うものとします。

### 2.2 除外作業

次の各号に定める作業については、本サービスに含まれないものとします。ただし、NECは、その必要が認められる場合には、お客様と別途協議のうえ実施時期、対価の金額その他必要事項を決定し、当該作業を行います。第5号から第8号に定める作業については、その実施が可能な場合には別表1に定める料金表によりこれを行います。

- (1) 対象機器の移設および撤去に関する作業および立会い
- (2) お客様の要求による対象機器の改造
- (3) 対象機器の日常の清掃、点検および運転
- (4) アレイコントローラのバッテリ、一次電池、その他の消耗品の供給等
- (5) 天災、地変その他NECの責に帰すことのできない事由により対象機器に生じた故障の修理
- (6) NECが定める対象機器設置環境条件に反したことにより対象機器に生じた故障の修理
- (7) NECの指定品以外の記録媒体その他の消耗品を使用したため、または記録媒体その他の消耗品の保管不備のために対象機器に生じた故障の修理
- (8) お客様または第三者の不適切な使用または取扱いにより対象機器に生じた故障の修理
- (9) NECまたはNECが承諾した以外の者が作成したプログラム、ハードウェア等に起因する対象機器の事故の調査および故障の修理
- (10) 対象機器の塗装および仕上げ作業ならびに当該作業に必要な資材の供給
- (11) 対象機器外部の電気作業および対象機器に関する回線接続のための立会い
- (12) 引き取り持ち帰った対象機器内のデータの保護

### 2.3 保守作業時間帯

NECが本サービスに係る作業を実施する時間帯(以下「保守作業時間帯」といいます。)は、「お客様登録カード」記載のとおりとします。

上記の規定にかかわらず、NECは、対象機器の故障の重要度、緊急度が大きいと判断した場合には、お客様ご承諾をいただいたうえで保守作業時間帯外であってもすみやかにNECの技術員(本章1.7に基づき委託業者に委託した場合、委託業者の技術員を含みます。以下、同じとします。)を派遣し修理等の作業(以下「契約時間外作業」といいます。)を行うものとします。この場合、お客様は、別表1に定める料金表に基づきその料金をNECまたは委託業者に支払うものとします。ただし、NECが本章1.7に基づき委託業者に委託する場合、契約時間外作業の可否は当該委託業者の判断によるものとします。

### 2.4 お客様の負担する費用

本サービスに要する費用のうち次の各号に定めるものについては、お客様の負担とします。

- (1) 電力料および水道料
- (2) 通信費(ただし、NECからお客様への通信に要する費用を除きます。)
- (3) 記録媒体(お客様のシステムにてエラー等を記録する媒体)その他の消耗品
- (4) 本サービスを行うためNECの技術員が船舶、航空機等の交通機関を使用し、または宿泊する必要がある場合には、その交通費、宿泊費および日当

### 2.5 設置場所への立入等

- (1) お客様は、本サービスの提供を行うためにNECの技術員が対象機器の設置場所に立入ることを認めるとともに、当該技術員が本サービスに係る作業を行うために必要となる作業場所、消耗品を無償で提供するものとします。
- (2) お客様は、NECによる本サービスのために必要な範囲で対象機器の稼働を停止するものとします。
- (3) お客様は、対象機器の故障もしくは不適切な使用または本サービスの実施に伴う対象機器の稼働の停止によるコンピュータ・プログラムおよびデータの破壊、消滅に備え、自己の費用と責任で適切な措置を講じておくものとします。
- (4) ディスプレイはお客様にてご用意していただき、NECは無償で本サービスの提供のために必要な範囲で使用できるものとします。

### 2.6 老朽化装置の取扱い等

対象機器が老朽化し正常な運転の維持が本サービスの提供によっても不可能であるとNECが判断した場合、お客様とNECの間で別途協議のうえ当該対象機器の以後の取扱いを決定するものとします。

### 2.7 交換部品の所有権

本サービスの履行に伴って交換された故障部品(老朽部品を含みます。)の所有権は、全てNECに帰属するものとします。

但し、ディスク返却不要サービス付き PlatformSupportPack をご購入いただいた場合、交換されたディスクの所有権はお客様に帰属するものとし、障害復旧作業の終了後にお客様が処理を行うものとします。

## 2.8 設置場所の変更

お客様は、インターネットからの登録または、お客様登録カードに記載した対象機器の設置場所を変更する場合、変更後の設置場所と変更日をNECが登録を完了したお客様に送付する「登録完了のお知らせ」に記載の「受付センター」へ変更しようとする日の14日以上前に書面により連絡するものとします。

## 2.9 設置場所の整備

お客様は、装置本体に添付されているマニュアル等に記載されている「設置に適した場所」に対象機器を設置し常に環境を整備、維持するものとします。

# 3 PP サポート

## 3.1 定義

本サポート条件および PP・サポートサービス仕様書において、次の各項の用語の意味は、次に定めるとおりとします。

- (1) 「リビジョン・アップ版」とは、対象 PP の誤りを訂正したもの、または当該誤りを訂正するためのモジュールもしくは情報をいいます。
- (2) 「バージョン・アップ版」とは、対象 PP に新機能を追加し、または対象 PP の性能を向上させたものをいいます。
- (3) 「ライセンスサービス」とは、リビジョン・アップ版および「バージョン・アップ版」の提供をいいます。
- (4) 「使用許諾契約」とは、対象 PP の使用権の許諾に関するお客様とNEC間またはお客様と対象 PP の権利者との間で締結された「ソフトウェア使用許諾契約書」をいいます。
- (5) PP・サポートサービス仕様書に異なる定めがある場合は、PP・サポートサービス仕様書が本サポート条件に優先します。

## 3.2 本サービスの内容

本サービスの内容は、次に定めるとおりとします。

- (1) 対象 PP の使用に関する技術的問合せの回答(以下「レスポンスサービス」といいます)
  - ①問合せ可能な回数を設ける場合には、PP・サポートサービス仕様書に回数を定めます。お客様は問合せ回数を超えて問合せを行うことはできないものとします。
  - ②対象 PP の使用に関する技術情報の提供(以下「インフォメーションサービス」といいます)
  - ③お客様からの要求に基づく対象 PP に関するリビジョン・アップ版の提供。ただし、インストール等当該リビジョン・アップ版を使用するための作業は含みません。
  - ④お客様からの要求に基づくバージョン・アップ版の提供。ただし、NECが別途定めるサポート条件が存在する場合は、バージョン・アップ版を提供できない場合があります。また、インストール等当該バージョン・アップ版を使用するための作業は含みません。
  - ⑤本項③に基づき提供されたリビジョン・アップ版および本項④に基づき提供されたバージョン・アップ版をお客様が使用した場合、既存の対象 PP に対する本サービスは終了し、使用したリビジョン・アップ版またはバージョン・アップ版に対して、本サービスが提供されるものとします。
- (2) NECは、前項各号に定める本サービスの内容のうち、レスポンスサービスの受付およびその回答については、PP・サポートサービス仕様書に定める時間帯にこれを行うものとします。
- (3) NECは本サービスについて、NECが別途定める現行のサポートポリシーに従い、対象 PP の出荷停止後一定期間を経過した後は、本条(1)の定めるサービス内容のうちいずれか、また

は全てのサービスについて内容を変更するか、終了させることができるものとします。

### 3.3 リビジョン・アップ版およびバージョン・アップ版の使用権

- (1) お客様は、NECから提供されたリビジョン・アップ版(または、リビジョン・アップ版により誤りが訂正された対象 PP)およびバージョン・アップ版を既存のサポート対象 PP に代えて使用許諾契約の規定に従い使用できるものとします。
- (2) お客様は、本章 3.2(1)に基づきNECが提供する技術情報について本サービスの対象 PP の部数までこれを複製し、使用許諾契約の規定に従い使用できるものとします。

### 3.4 制限事項

- (1) 対象 PP のうち、次の各号の一に該当するもの(以下「規格外製品」といいます)は、本サービスの対象外とします。
  - ①使用許諾契約が終了した対象 PP
  - ②お客様または第三者により変更、修正または改造がなされた対象 PP
- (2) 対象 PP が含まれるシステム(以下「本システム」といいます)のうち規格外製品その他の対象外製品が、本サービスの提供に影響を与え、支障をきたすと弊社が判断した場合、NECは、お客様にその旨を通知し、お客様は、当該通知を受領した後、自己の責任と費用で当該対象外製品を本システムから外し、弊社が円滑に本サービスを提供できるようにするものとします。
- (3) 次の各号の一に該当するものは、本サービスには含まれません。
  - ①お客様または第三者によるハードウェアまたはソフトウェアの不適切な使用、変更もしくは修正または改造に起因する障害に関する問合せへの回答
  - ②対象 PP 以外のソフトウェアに関する問合せへの回答
  - ③レスポンスサービスにおける回答内容に含まれる具体的修正作業の実施または修正プログラムの送付
  - ④現地調査その他の現地作業
  - ⑤プログラムの開発またはその開発支援業務
  - ⑥水害、地震等の天災地変に起因する対象 PP への問合せ
- (4) 規格外製品に起因する障害のためにNECが本サービスを提供した場合、または規格外製品による障害の切り分けのために本サービスに係る作業が増加した場合、NECは当該サービスについて別途料金を請求できるものとします。
- (5) NECは、本章 3.2(1)に基づきお客様から受け付けた問合せに対して回答を行いますが、レスポンスサービスの回答内容は当該質問の完全な解決を保証するものではありません。レスポンスサービスの回答内容が質問の完全な解決をするものではなかった場合であっても、当該質問に関わる問題については、本サービスの問合せ回数に含まれるものとします。
- (6) 本サービスは、お客様の質問に対してNECが即答することまたは一定期間内に回答することを保証するものではありません。NECは、質問の内容によっては、調査のうえ後日改めてお客様に回答する場合があります。

### 3.5 実施地域・対応言語

本サービスの提供対象地域は日本国内とし、日本語によるサービスのみを提供します。

## 別表1 契約時間外作業および契約除外作業に関するメンテナンスサービス料金表

### 1. 技術料金表

対応作業時間区分	金額
8:30～17:30	10,000 円(2,500 円)
17:30～21:00	12,000 円(3,000 円)
21:00～翌8:30	14,000 円(3,500 円)

- 注1) 上記表金額は1人1回の料金であり、出動から1時間迄の料金、括弧内金額は1時間以上の場合15分毎に加算する料金とします。
- 注2) 全曜日共通とします。
- 注3) 該当作業の継続により対応時間が次の作業時間帯に入った場合は、次の時間帯の加算料金が適用されるものとします。
- 注4) 上記料金算定の時間は、NECまたは委託業者の技術員が担当保守センターから出動し作業完了するまでの時間とします。
- 注5) サービス日数時間帯外のメンテナンスサービスは原則として 1 名の技術員による対応とします。なお、NEC が 2 名以上の技術員による対応が必要であると判断した場合、NEC はこれにかかるサービス料金を別途見積り、お客様の承認を得るものとします。