

ファクトリコンピュータ SupportPack
ご利用の手引き

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。）ハードウェアメンテナンスサービスのパッケージ製品「ファクトリコンピュータ SupportPack」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。

本書にはファクトリコンピュータ SupportPack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。

「ご利用の手引き」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、ファクトリコンピュータ SupportPack 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。

同意された場合は、ファクトリコンピュータ SupportPack をお買い上げ後 30 日以内に「第 2 章 登録申請」をご覧ください、登録申請をお願いいたします。

ファクトリコンピュータ SupportPack に基づくハードウェアメンテナンスサービスの提供期間は、お客様の登録申請日にかかわらず、登録申請いただいた NEC 製ファクトリコンピュータ本体の保証開始日（ご購入日）からご購入されたファクトリコンピュータ SupportPack の年数（3 年間／7 年間／10 年間／15 年間）です。

お客様がファクトリコンピュータ SupportPack に基づくハードウェアメンテナンス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代金は返金いたしません。

ファクトリコンピュータ SupportPack 1 パッケージにつきサービスを受けられる NEC 製ファクトリコンピュータ本体の台数は 1 台とします。

目次

第1章 ファクトリコンピュータ SupportPack とは.....	2
1. 対象機器.....	2
2. ファクトリコンピュータ SupportPack とハードウェア保証.....	2
3. 本サービスの対応時間.....	3
4. 本サービスの提供.....	3
5. 本サービスの提供期間.....	3
第2章 登録申請.....	4
1. 登録申請の手順.....	5
2. 機器管理ラベル.....	8
第3章 サービスの内容および条件.....	9
1. 本サービスの範囲.....	9
2. 除外作業.....	9
3. 再委託.....	10
4. 保守作業時間帯.....	10
5. 設置場所への立入等.....	10
6. 責任の制限.....	10
7. 老朽化装置の取扱い等.....	10
8. 交換部品の所有権.....	10
9. 設置場所の変更.....	11
10. 設置場所の整備.....	11
11. 秘密保持.....	11
12. マイナンバーの取り扱い.....	12
13. 反社会的勢力との取引排除.....	12
14. 本サービスの提供中止.....	13
15. 損害賠償.....	13
16. 合意管轄.....	13
17. 本サービスの利用中止.....	13
18. 権利義務譲渡の禁止.....	13
19. 本サービス終了後の措置.....	13
20. お客様の協力事項.....	14
別表.....	15

第1章 ファクトリコンピュータ SupportPack とは

ファクトリコンピュータ SupportPack とは、NEC 製ファクトリコンピュータ(以下 NEC 製 FC といいます。)向けに用意されたハードウェアメンテナンスサービス(以下「本サービス」といいます。)のパッケージ製品です。

本書に定める条件に従ってファクトリコンピュータ SupportPack をご利用いただくことにより、NEC 製 FC をご購入いただいたお客様は、本書に定める本サービスをお受けいただくことができます。

1. 対象機器

本サービスの適用範囲は、第2章に記載された登録手続きに基づき当社に登録され、かつ日本国内に設置された NEC 製 FC 本体およびその本体に内蔵される NEC 製 FC 用純正オプション機器のハードウェア製品(以下、「対象機器」と総称します。)です。なお、液晶ディスプレイは対象外です。

2. ファクトリコンピュータ SupportPack とハードウェア保証

2.1 ハードウェア保証

NEC 製 FC 本体には購入後一定の保証期間を設定しています。この保証期間内に、万一ハードウェアが故障した場合は、保証規定に従い修理します。

2.2 ファクトリコンピュータ SupportPack

ファクトリコンピュータ SupportPack は標準のハードウェア保証内容をさらに充実させ、対象機器購入日から最大 15 年間本サービスをお客様に提供するためのパッケージ商品です。

ファクトリコンピュータ SupportPack は以下のサービス形態を用意しております。

- ・出張修理サービス
- ・引取修理サービス

提供するサービスはお客様登録カードの商品名、対応時間欄に記載されております。

【本サービスの提供期間】

サービス名	1年目	2年目	3年目	4年目	5年目	6年目	7年目	8年目~ 10年目	11年目~ 15年目
サポートパック (3年)	本サービス提供期間								
延長サポートパック (4年)			※1	本サービス提供期間					
サポートパック (7年)	本サービス提供期間								
サポートパック (10年) ※2	本サービス提供期間								
サポートパック (15年) ※2	本サービス提供期間								

※1 『延長サポートパック(4年)』の購入は、『サポートパック(3年)』をご契約の対象機器に限り、『サポートパック(3年)』の期限が切れる半年前から期限が切れる当日までご購入が可能となります。『延長サポートパック(4年)』の再延長及び『サポートパック(7年)』、『サポートパック(10年)』、『サポートパック(15年)』の延長はできません。

※2 『サポートパック(10年)』、『サポートパック(15年)』は、フレームモデルに保守受付期間 10年間を選択または、保守受付期間 3年延長オプションをご購入した装置が対象となります。

3. 本サービスの対応時間

本サービスの受付時間は、サービス形態の種類によらず週7日間24時間対応となります。
本サービスの対応時間は、お客様登録カード記載の種類により次のとおりとなります。

【本サービスの対応時間】

種類	対応日数	対応時間
出張サービス 週6日間 12時間対応	週6日間（月曜日～土曜日）	8:30～21:00
出張サービス 365日 24時間対応	365日間	24時間
引取修理サービス	週5日間(月曜日～金曜日) ※NEC 所定の休日を除く	9:00～17:00

4. 本サービスの提供

4.1 出張修理サービス

NEC 営業日の 8:30～17:30 の間に対応依頼を受け、出張修理が必要と判断した場合は、原則当日中にカスタマエンジニアがお客様先まで伺い修理対応を行います。（目安は修理受付から2時間以内）
ただし、次に掲げる場合は、翌営業日対応になる場合がありますので、予めご了承下さい。

- ・現地到着までに交通事故、渋滞が発生した場合
- ・悪天候、天災などが発生した場合
- ・修理用部品の一時的な在庫切れ等による場合

4.2 引取修理サービス

引取修理サービスの場合は、当社委託の宅配業者が、装置の引取り及び修理完了後のお届けを行います。

5. 本サービスの提供期間

登録申請いただいた対象機器の保証開始日（購入日）から、ご購入された本サポートパックの年数（3年間／7年間／10年間／15年間）とします。

※保証開始日から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。

本サービス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は、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。

第2章 登録申請

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申請 [推奨]

2. ファクトリコンピュータ SupportPack に同梱されているお客様登録カードによる登録申請
の2つの方法があります。

NEC での登録承認の後、お客様に「登録完了のお知らせ」を送付します。

「登録完了のお知らせ」の内容

- ・ご案内書類(本サービスの提供開始日の通知)
- ・機器管理ラベル

「登録完了のお知らせ」の送付をもって、NEC がお客様に対しファクトリコンピュータ SupportPack に基づく本サービスを行うことを承諾した証とします。

本サービス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。

(ご注意)

※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ない事由が生じた場合には、NEC が本登録申請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、お客様がファクトリコンピュータ SupportPack 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。

※ご提供いただいた個人情報は、本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。本サービスを提供させていただくにあたり、NEC 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提供させていただくために、NEC 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)

製品内容に関する問い合わせ先: NEC ファクトリコンピュータお問い合わせ窓口

e-mail: fc-cust@mlsiq.jp.nec.com

当該個人情報の取扱責任者については、ファクトリコンピュータ SupportPack に同梱の別紙「はじめにお読みください」に記載してありますので、そちらをご確認ください。

1. 登録申請の手順

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。

ファクトリコンピュータ SupportPack 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 への登録申請をしてください。

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、ファクトリコンピュータ SupportPack 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申請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申請 [推奨]

(1) 下記、NEC サポートポータルから本サービスの登録申請をしてください。

<https://www.support.nec.co.jp/>

NEC サポートポータル

→ ご契約確認・各種手続き

→ サポートパック／サポートバンドルの登録

■ 新しいサポートIDを取得して登録する場合（初回登録）

「登録お申込み」にお進みください。

既にサポートIDをお持ちのお客様で、既存のサポートIDとは別に管理されたい場合も、「登録お申込み」にお進みください。新しいサポートIDを発行いたします。

■ 既存のサポートIDに追加登録する場合（追加登録）

「追加お申込み」にお進みください。

既にサポートIDをお持ちの場合、既存のサポートIDにサポートパックを追加登録することもできます。

追加登録の際、「NECサポートポータル」へログインしますので、事前にユーザIDとパスワードをご用意ください。

(2) インターネットによる登録申請をされた場合は、お知らせメールの内容に従って「本登録」を行ってください。（初回登録時のみ）

お客様情報の登録後、ご登録いただきました「利用管理者」様および「利用管理者代行」様宛に、登録受け付けを電子メールでお知らせします。

新しいユーザIDを発行された場合は、仮ユーザIDと初期パスワードとともにお知らせします。仮ユーザIDはサービス利用に制限がありますので、お知らせメールに記載の手順に従って本登録を行ってください。

(3) 登録完了を確認してください。

弊社での登録手続き完了後、「NECサポートポータル」のご契約者様専用画面にて登録完了をお知らせいたします。「NECサポートポータル」にログインし、以下のメニューからご確認ください。

<https://www.support.nec.co.jp/>

NEC サポートポータル

→ ご契約確認・各種手続き

→ サポートパック／サポートバンドルの登録

→ 登録状況の確認

「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申請をされた場合は、「お客様登録カード」、保証書のコピーのご返送は不要です。

【インターネットによる登録時、事前にご準備頂く情報】

登録項目と入力内容

必須 の項目は入力必須

サポートID情報	新規登録の場合に入力する項目です。 NECサポートポータルをご利用の際、サポートIDと紐付けて管理される情報です。
お客さま名 必須	お客様の会社名／団体名とシステム名をご入力ください。 複数のサポートIDをお持ちの場合に各サポートIDを区別するのに役立ちます。
システム名 必須	
ログイン情報	既にお持ちのサポートIDにサポートパックを追加登録する場合に必要な情報です。 新規登録の場合は必要ありません。
サポートID	お持ちのユーザID、パスワードでNECサポートポータルにログインしてください。 複数のサポートIDをお持ちの場合は、サポートパックを追加登録するサポートIDをお選びください。
ユーザID	
パスワード	
サポートパックの情報	
サポートパック型番 必須	『シリアルNo. カード』に記載されている本サポートパックの型番と製品シリアルNo. をご入力ください。
製品シリアルNo. 必須	
対応曜日	週5日間対応のサポートパックの場合、対応曜日を選択することができます。 例：月曜日～金曜日、火曜日～土曜日 など
サポート対象製品の情報	
構成名	システム名やサーバ名などをご入力ください。 複数のサポートパックを登録した場合、設置場所変更を行う際に構成名毎に一括変更することができます。
サポート対象製品型番 必須	サポート対象製品本体の保証書や装置銘板に記載されている型番と製造番号をご入力ください。 オプション製品用サポートパックの場合は、対象オプション製品の型番と製造番号をご入力ください。
製造番号 必須	
ご購入日 必須	サポート対象製品のご購入日をご入力ください。 ご購入日がサービス提供期間の開始日となります。
設置場所情報	サポート対象製品の設置場所の情報をご入力ください。 修理の際にお伺いする住所となりますので、番地・ビル名まで正確にご入力ください。
郵便番号 必須	
住所 必須	
会社名／団体名 必須	
ご所属	
お名前 必須	
電話番号 必須	
オプション機器情報	サポート対象製品に内蔵もしくは、接続されるオプション機器の型番と数量をご入力ください。 ※入力されていないオプション機器は、サービスを受けることができません。
型番	
数量	

次ページへ続きます。

お申し込み者様の情報		新規登録する場合に必要な情報です。
会社名／団体名 必須		お申し込み者様の情報をご入力ください。 登録内容に関してNECサポートパック登録受付センターから確認事項がありました場合のご連絡先となります。 また、お申し込み者様へは、NECサポートポータルのご契約者様専用画面をご利用いただく際に必要となるユーザIDを発行いたします。
所属 必須		
お名前フリガナ 必須		
お名前 必須		
郵便番号 必須		
住所 必須		
電話番号 必須		
メールアドレス 必須		
役割 必須	お申し込み者様の役割を「利用管理者」、「利用管理者代行」から選択できます。 ※通常は、お申し込み者様は「利用管理者代行」をお選びください。	
利用者の情報		新規登録する場合に必要な情報です。
会社名／団体名 必須		ご契約者様(エンドユーザ様)の情報をご入力ください。 ご契約者様には、NECサポートポータルのご契約者様専用画面をご利用いただく際に必要となるユーザIDを発行いたします。 ※お申し込み者様とご契約者様が同一の場合は、NECサポートポータルをご利用になる方をご入力ください。(お申し込み者様とは異なる方をご入力ください。)
所属 必須		
お名前フリガナ 必須		
お名前 必須		
郵便番号 必須		
住所 必須		
電話番号 必須		
メールアドレス 必須		
役割 必須	利用者の役割を「利用管理者」、「利用管理者代行」から選択できます。 ※通常は、ご契約者様は「利用管理者」をお選びください。 ※「利用管理者」は最大3名まで、「利用管理者代行」は最大2名まで登録可能です。 ※「利用管理者」と「利用管理者代行」は、少なくとも各1名登録が必要です。	
その他		
本登録キー 必須	新規登録の場合に必須入力となります。 ユーザIDの本登録の際に必要なキーを、お好きな4桁の数字でご指定ください。 ご参考) ユーザIDの「本登録」とは お申し込み者様と利用者様(ご契約者様)へユーザIDを発行する際、「仮ユーザID」と「初期パスワード」をメールにてお知らせいたします。メールに記載の手順で本登録を行っていただくことで、正式な「ユーザID」を発行いたします。 「本登録キー」は本登録を行う際に必要となるキー情報で、正規のお申し込み者様、利用者様(ご契約者様)からの本登録であることを確認するために使用されます。 ※「本登録キー」は本登録の手続きのためだけに使用されます。 ※利用者様(ご契約者様)が本登録の手続きを行う際にも「本登録キー」が必要です。ここで指定した4桁の数字を利用者様(ご契約者様)へお伝えください。	
機器管理ラベル送付先 必須	機器管理ラベルの郵送先をお申し込み者様、もしくは利用者様(ご契約者様)からお選びください。 ※既にお持ちのサポートIDにサポートパックを追加登録する場合、当該サポートIDに登録済みの「利用管理者」もしくは「利用管理者代行」から送付先を選択できます。	

※ 登録項目およびその内容は、変更となる場合があります。

1. 2 お客様登録カードによる登録申請

- (1) お客様登録カードに必要事項を記入し、写し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写し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 1丁目 3-21 ルーシッドスクエア新宿イースト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。

対象機器にラベルの添付がない場合、および登録内容が実際の状況と相違が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へ登録申請し、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。

万が一ファクトリコンピュータ SupportPack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. 本サービスの範囲

(1) 出張修理サービス

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。なお、いかなる場合においてもOSを含めたソフトウェアの障害については、本サービスの範囲外とします。

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必要な障害復旧修理を行います。

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。

(2) 引取修理サービス

対象機器に不時の故障が発生した場合、当社委託の宅配業者が、装置の引取りを行います。NECは障害箇所を特定し、障害復旧修理を実施後、お客様に返却いたします。修理に必要な部品代は、本サービスに含まれます。

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) 無停電電源装置等のバッテリー、CD-R / DVD-R等の記録媒体、1次電池、その他の消耗品の供給等
- (5) 天災、地変、電圧その他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) 引き取った対象機器内のデータの保護
- (13) 有寿命部品が自然消耗、摩耗、劣化し、または使用頻度、経過時間、使用環境等がNEC所定の基準を超えたことによる交換。
- (14) お客様または第三者による輸送、移動時の落下、衝撃等、お客様の取り扱いが適正でないために生じた故障、損傷の修理
- (15) お客様が設定したパスワードの忘却やお客様が施錠された鍵の紛失により、パスワード解除作業を行う場合、または、マザーボード、本体カバーその他の部品の交換が必要に

なった場合

- (16) 対象機器に接続している NEC 指定以外の機器および消耗品に起因する故障および損傷の修理
- (17) 対象機器の BIOS やドライバーなどのプログラム修正モジュールのインストール
- (18) OS およびアプリケーション等に起因する故障の修理
- (19) 修理によるパーツ交換に伴い発生する、OS やアプリケーションのアクティベーション認証に関わる対応

3. 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。

4. 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」に記載のとおりとします。

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) 作業にあたりディスプレイ、その他周辺装置が必要となる場合には、お客様にてご用意していただき、NEC は本サービスの提供のために必要な範囲において、無償で使用できるものとします。

6. 責任の制限

- (1) NEC は、NEC により提供される本サービスの内容に瑕疵があった場合は、その瑕疵の治癒のために必要な作業を繰り返し実施するものとします。なお、本サービスの実施に瑕疵があった場合とは、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。
- (2) 前項に基づく作業の繰り返しの実施が、本サービスの内容の瑕疵に関して NEC がお客様に負う責任の全てとします。

7. 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。

8. 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、障害復旧作業の終了後に持ち帰るものとします。
ただし、ディスク返却不要サービス付きファクトリコンピュータ SupportPack 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、障害復旧作業終了後におけるディスクの処理（廃棄等）についてはお客様が行うものとします。

9. 設置場所の変更

お客様は、インターネットからの登録申請または、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。ただし、対象機器の設置場所は、日本国内に限ります。

10. 設置場所の整備

お客様は、対象機器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。

11. 秘密保持

- (1) お客様および NEC は、相手方の書面による事前の承諾を得ることなく、本サービスの履行に関連して相手方から開示を受ける情報であって、次の各号の一に該当する情報（以下秘密情報といいます）を、受領後 3 年間（個別の秘密情報の性質に鑑み、お客様および NEC が協議のうえ書面にて合意した場合は、当該書面に記載された期間とします）、第三者に開示または漏洩しないものとします。なお、お客様および NEC は、政府機関、裁判所等から法令に基づき開示を要求された場合、①相手方に対し、法律上認められる範囲内で相手方の秘密情報をこれらの者に開示することを事前に通知し、秘密情報開示の差止命令または秘密情報の公開防止に必要な手続きをとる機会を与え、かつ、②当該政府機関等に対し相手方の秘密情報の秘密性に即した取り扱いがなされるよう要請したうえで、これらの者に対して当該秘密情報を開示することができるものとします。
 1. 秘密である旨が明示された技術資料、図面、その他関係資料等の有体物または電子データにより開示された情報
 2. 秘密である旨を告知したうえで口頭にて開示される情報であって、かかる口頭の開示後 14 日以内に、当該情報の内容を書面にし、または電子データとして記録し、かつ、当該書面または電子データにおいて秘密である旨を明示して提供されたもの
- (2) 前項にかかわらず、次の各号の一に該当する情報については、秘密情報として扱わないものとします。
 1. 一般に入手できる情報
 2. 知得時に既に保有していた情報
 3. 第三者から秘密保持義務を負うことなく適法に入手した情報
 4. 相手方の秘密情報を使用することなく独自に開発した情報
- (3) 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
- (4) 11. (1) 項の規定にかかわらず、NEC は、本サービスの履行に合理的に必要な範囲内で、前条（再委託）に従い業務を再委託した第三者に対し、お客様の秘密情報を開示することができるものとします。この場合、NEC は、当該第三者に秘密保持義務を課すものとします。

12. マイナンバーの取り扱い

- (1) NEC は、本サービスに関して個人番号（「行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律（平成二十五年五月三十一日法律第二十七号）」第二条第5項に定めるものをいいます）をその内容に含む電子データを取り扱わないものとします。
- (2) お客様は、対象製品に個人番号を含む可能性がある記憶装置が存在する場合、NECの技術員が当該個人番号の閲覧、収集、取扱いを防止するための措置として、ログイン認証および暗号化等のアクセス制御を行うものとします。
- (3) お客様は、対象製品が前項のアクセス制御が行われていない場合、必要な措置が取られるまで本サービスの提供が一時的に中止される場合があることを了承するものとします。
- (4) お客様の故意または過失の有無にかかわらず、本サービスに関してお客様から受領した電子データに個人番号が含まれていた場合、NECは当該個人番号につき何らの責任も負わないものとします。

13. 反社会的勢力との取引排除

- (1) お客様は、現在、次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを確約します。
 1. 自己または自己の役員が、暴力団、暴力団員、暴力団関係企業・団体または暴力団関係者、総会屋、その他の反社会的勢力（以下反社会的勢力と総称します）であること。
 2. 自己または自己の役員が、反社会的勢力を利用すること。
 3. 自己または自己の役員が、反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供給するなど反社会的勢力の維持運営に協力し、または関与すること。
 4. 自己または自己の役員が、反社会的勢力と社会的に非難されるべき関係を有していると認められること。
 5. 自らまたは第三者を利用して、相手方に対し暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用い、相手方の名誉や信用を毀損し、また、相手方の業務を妨害すること。
 6. 自らまたは第三者を利用して、NEC に対し法的な責任を超えた不当な要求行為を行うこと。
- (2) NEC は、お客様が前項の確約に違反して、前項各号の一にでも該当することが判明した場合、お客様に対し何らの催告をすることなく、本サービスの全部または一部の提供を中止することができるものとします。
- (3) NEC は、お客様が本章13. 1各号の一に違反した疑いがあると合理的に認められる場合は、当該違反の有無を確認することを目的として調査を行うことができるものとし、お客様は、当該調査に協力します。

14. 本サービスの提供中止

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) 「ファクトリコンピュータ SupportPack ご利用の手引き」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、会社整理、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

15. 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、ファクトリコンピュータ SupportPack 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。

16. 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。

17. 本サービスの利用中止

お客様が本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代金は返金いたしません。

18. 権利義務譲渡の禁止

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。

19. 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または本条件が終了した場合であっても、本章 6、11、12、15、16の規定は、なお効力を有するものとします。

20. お客様の協力事項

- (1) お客様は、お客様の費用と責任において、NEC が本サービスの提供のために必要とする資料および情報を NEC に提供し、また、必要な通信環境を用意するものとします。
- (2) お客様は、NEC による本サービスの提供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、NEC が、本サービスの実施にあたり、対象機器に同梱されていたソフトウェアの記憶媒体を必要とする場合には、NEC にこれを提供するものとします。
- (4) お客様は、対象機器を正しく運用するために、対象機器に関する操作マニュアル等で指定された日常保守、操作手順を遵守するものとします。
- (5) お客様は、対象機器の故障、不適切な使用または本サービスの提供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、適切な措置を講じておくものとします。
- (6) お客様は、対象機器の障害復旧修理後、対象システムの稼働状況の確認を行うものとします。
- (7) 本サービスの実施にあたり、環境計測機器等の設置が必要となった場合には、お客様は、NEC が対象機器の設置場所に環境計測機器等を設置し、または取り外すことを認めるものとします。また、当該環境計測機器等の使用料が発生する場合には、お客様が費用を負担することに同意するものとします。
- (8) お客様は、本サービスを実施する目的に限り、NEC がお客様のシステムおよびネットワークの診断プログラムを常駐させることを許諾するものとします。また、お客様は、当該診断プログラムに関し、いかなる権利を持つものでないこと、および本サービスが終了した場合には NEC が当該診断プログラムを除去することができることに同意するものとします。
- (9) 障害復旧までの間、お客様は、NEC が指示する一時的な手順または対策をもちいなければならないことがあります。お客様は、これをあらかじめ了承するものとします。

別表

契約時間外作業および契約除外作業(第3章2項第5号～第8号)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	税抜 10,000 円 [1 時間以降 15 分毎 : 税抜 2,500 円]
17 : 30 ~ 21 : 00	税抜 12,000 円 [1 時間以降 15 分毎 : 税抜 3,000 円]
21 : 00 ~ 翌 8 : 30	税抜 14,000 円 [1 時間以降 15 分毎 : 税抜 3,500 円]

注1) 上記表金額は1人1回の料金であり、上段は出勤から1時間迄の料金、括弧内金額は1時間以上経過の場合、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勤し作業完了するまでの時間とします。

2. 日当、宿泊費 : NEC 規定によります

3. 交通費 : 実費相当

4. 部品代 : 実費 (ただし、契約時間外作業の場合は除きます)