

iStorageSupportPack
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「iStorageSupportPack」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 iStorageSupportPack 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、iStorageSupportPack 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。

iStorageSupportPack 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 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 iStorageSupportPack の年数（3 年間／4 年間／5 年間／6 年間／7 年間）です。

お客様が iStorageSupportPack 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料金は返金いたしません。

iStorageSupportPack 1 パッケージにつきサービスを受けられる NEC iStorage シリーズ本体の台数は 1 台とします。FC スイッチ、ストレージルータ、ディスクエンクロージャにもパッケージが必要となります。

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

UPS の iStorageSupportPack は、1 パッケージにつき UPS1 台もしくは増設バッテリー 1 台のサービスを提供します。

尚、出荷品に関しましては故障保守に関わらず予兆保守の観点での対応が必要な場合もあります。その場合は別途保守サービス部門から連絡があるかと思しますので、何卒ご配慮のほどお願い致します。

目次

第1章 iStorageSupportPack とは	1
1. 対象機器	
2. iStorageSupportPack とハードウェア保証	
3. 本サービスの対応時間	
4. 応答時間	
5. 本サービスの提供期間	
第2章 登録申請	4
1. 登録申請の手順	
2. 機器管理ラベル	
第3章 サービスの内容および条件	6
1. 本サービスの範囲	
2. 除外作業	
3. 再委託	
4. 保守作業時間帯	
5. お客様の負担する費用	
6. 設置場所への立入等	
7. 責任の制限	
8. 老朽化装置の取扱い等	
9. 交換部品の所有権	
10. 設置場所の変更	
11. 設置場所の整備	
12. 秘密保持	
13. 本サービスの提供の中止	
14. 損害賠償	
15. 合意管轄	
16. 本サービスの利用中止	
17. マイナンバーの取り扱い	
別表	11

第1章 iStorageSupportPack とは

iStorageSupportPack とは、NEC製 iStorage シリーズストレージ（以下「iStorage シリーズ」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のパッケージ製品です。

本書に定める条件に従って iStorageSupportPack をご利用いただくことにより、iStorage シリーズをご購入いただいたお客様は、簡単に本書に定める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。）をお受けいただくことが出来ます。

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、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／接続される iStorage シリーズ用純正オプション製品（NEC 型名（NFxxxx-xxxx：x は任意の英数字）のハードウェア製品です。FC スイッチ、ストレージルータ、ディスクエンクロージャにもパッケージが必要になります。

※オプション製品は今後変更されることがあります。

●UPS

- ・UPS（1台）
- ・オプション製品（SNMP カード、電源タップなど）

●UPS（バッテリー交換オプション付き）

- ・UPS（1台）
- ・オプション製品（SNMP カード、電源タップなど）

【注意】

登録完了後に対象機器およびご購入日を変更することはできません。

2. iStorageSupportPack とハードウェア保証

2. 1 ハードウェア保証

iStorage シリーズ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いたします。

(ご注意)

iStorage シリーズ本体に添付されている保証書に、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。

2. 2 iStorageSupportPack

iStorageSupportPack は、標準のハードウェア保証内容をさらに充実させ、対象機器購入後、最大7年間まで本サービスをお客様に提供するためのパッケージ製品です。

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
iStorage Support Pack (本サービス)	3年間 Pack	出張修理						
	4年間 Pack	出張修理						
	5年間 Pack	出張修理						
	6年間 Pack	出張修理						
	7年間 Pack	出張修理						

2. 3 ストレージ診断カルテ

2018/11/30 以降に出荷された iStorageSupportPack では、出張修理サービスに加え、「ストレージ診断カルテ」を提供します。

ストレージ診断カルテは、お客様システムにおける iStorage シリーズストレージ製品の構成情報に加え、ライセンス情報、リソース情報(プール/論理ディスク)などの詳細情報を一覧で表示し、システムの稼働状況を月ごとに可視化できるサービスです。ストレージ診断カルテは、「NECサポートポータル」にてご提供いたします。サービス利用方法の詳細につきましては、NECサポートポータルへの対象製品の登録と合わせてご案内いたします。

【ご注意！】

ストレージ診断カルテのサービス開始にあたり、必要となるソフトウェアのインストール、通報環境の準備、その他各種設定等はお客様に行っていただきます。本サポートパックのサービス内容には含まれておりません。

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 iStorageSupportPack 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	対応時間
週連続5日間9時間対応	週連続5日間	8:30~17:30
週連続5日間12時間対応	週連続5日間	8:30~21:00
週連続7日間24時間対応	週7日間	終日

4. 応答時間

NEC営業日の8：30～17：30に対応依頼を受け付け、出張修理が必要と判断した場合、当日2時間以内に現地到着しオンサイトでの対応を開始します。

ただし、交通事情、天候、対象機器の設置地域等の条件により、2時間を超える場合や、翌営業日対応になる場合もありますので、予めご了承ください。

5. 本サービスの提供期間

本サービスの提供期間は、お客様の登録申請日にかかわらず、登録申請いただいたiStorageシリーズ本体およびUPS本体の保証開始日（ご購入日）からご購入されたiStorageSupportPackの年数（3年間／4年間／5年間／6年間／7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。

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. iStorageSupportPack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での登録受付後、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（対象HWの出張修理を受けられる際には、機器管理ラベルに記載された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。）

「登録完了のお知らせ」の送付をもって、NECがお客様に対しiStorageSupportPack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せんが、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iStorageSupportPack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。

iStorageSupportPack 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、iStorageSupportPack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

(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申請をしてください。

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

(ご注意)

サポートパック登録ホームページから登録申請を行うには e-mail アドレスが必要です。e-mail アドレスをお持ちでない場合は、お客様登録カードにより登録申請してください。

(2) インターネットによる登録申請をされた場合は、「iStorageSupportPack 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。

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貼付がない場合、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。

万一 iStorageSupportPack 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「iStorageSupportPack ご利用の手引き」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. 本サービスの範囲

- ・ 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。

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、P00L 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。

- ・ バッテリー交換オプションについて

バッテリー交換オプションサービスは、対象 UPS 製品に内蔵されたバッテリーカートリッジ（以下バッテリーといいます）を、都度の費用負担無しに交換するサービスであり、その詳細は次の各号に定めるとおりとします。

- （1）定期交換

対象製品の保証書に記載されたご購入日から2年毎（以下交換周期といいます）に、本サービスの登録時に申請頂いたお客様の電子メールアドレスに対し、バッテリー交換のお知らせに関する電子メールを送付します。その後、お客様よりバッテリーの交換を希望する旨のご連絡を頂いた場合、お客様と協議のうえ別途定める日時にて、バッテリー交換を実施します。同一の対象製品につき過去2年間にバッテリー交換（定期交換・寿命交換を問わない）を実施している場合は、原則、最後にバッテリー交換を実施した日の2年後以降で設定するものとします。

- （2）寿命交換

交換周期に関わらず、対象製品のLEDランプ又は管理ソフトのイベントログ等によりバッテリーの寿命を知らせる通知（以下寿命通知といいます）が表示され、かつお客様よりバッテリー交換を希望する旨のご連絡を頂いた場合、お客様と協議のうえ別途定める日時にて、バッテリー交換を実施します。

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、アレイコントローラボード等のバッテリー、フロッピィディスク等の記録媒体、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
- (13) バッテリー交換オプションにおいて、交換周期到来前かつ寿命通知が表示される前の、お客様の要望によるバッテリー交換

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」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3.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3.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。

5. 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

6. 設置場所への立入等

6. 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。
6. 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。
6. 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。
6. 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。

7. 責任の制限

7. 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。
7. 2 7. 1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。

8. 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。

9. 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。）および交換されたバッテリーの所有権は、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。

但し、ディスク返却不要サービス付き iStorageSupportPack 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。

10. 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。

11. 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。NECは機器設置環境がバッテリーの寿命を著しく低下させていると判断した場合には環境改善を要請できるものとし、お客様は改善に努めるものとします。

12. 秘密保持

12.1 お客様およびNECは、本サービスの提供に関連して知り得た相手方の業務上その他の情報であって、秘密であると明確に指定されたもの（以下「秘密情報」といいます。）については、本サービスの提供期間中のみならずその終了後も第三者（本章3.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てはならないものとします。

12.2 上記12.1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

12.3 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

13. 本サービスの提供の中止

13.1 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) 「iStorageSupportPack 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

13.2 バッテリー生産元の倒産、その他諸事情により、バッテリーの供給が困難となった場合。本号に該当する場合、残期間分の費用を返還するものとします。

14. 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、iStorageSupportPack 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。

15. 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。

16. 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料金は返金いたしません。

17. マイナンバーの取り扱い

17.1 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。

17.2 お客様は、個人番号をその内容に含む可能性のある全ての対象製品につき、個人番号の収集および取り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。

17.3 お客様は、前項のアクセス制御が行われていない対象製品につき、必要な措置がとられるまで本サービスの提供が一時中止される場合があることを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、出勤から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勤し作業完了するまでの時間とします。

2. 日当、宿泊費

NECの規定によります。

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）