

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「映像アプライアンスベースモデル 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。

本書には映像アプライアンスベースモデル 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。

本書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、映像アプライアンスベースモデル 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。

映像アプライアンスベースモデル SupportPack 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 Express5800 シリーズコンピュータ本体の保証開始日（ご購入日）から最大でご購入された映像アプライアンスベースモデル SupportPack の年数（1年間／3年間／5年間／7年間）です。

ただし、保証書に記載されているように製品の補修用部品の保有期限は製造打切後5年です。製造打切後5年を経過した製品は、映像アプライアンスベースモデル SupportPack によるハードウェアメンテナンスサービスは受けることができませんので、予めご了承ください。お客様が映像アプライアンスベースモデル SupportPack 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。

エクスプレス通報サービスをお申込みされる場合、ソフトウェアのインストール、通報環境の準備／設定等はお客様に行っていただく必要があります。（映像アプライアンスベースモデル SupportPack のサービス内容には含まれません。）

映像アプライアンスベースモデル SupportPack 1パッケージにつきサービスを受けられるNEC製 Express5800 シリーズコンピュータの台数は1台とします。

目次

はじめに	0
第 1 章 映像アプライアンスベースモデル SupportPack とは.....	1
1. 本製品に含まれるサポートサービス	1
2. 映像アプライアンスベースモデル SupportPack とハードウェア保証	2
3. 本サービスの対応時間.....	3
4. 本サービスの提供期間.....	3
第 2 章 登録	4
1. 登録の手順.....	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. 総則.....	9
2. HW メンテナンス.....	13
3. PP サポート.....	17
4. エクスプレス通報サービス仕様.....	19

第1章 映像アプライアンスベースモデル SupportPack とは

映像アプライアンスベースモデル SupportPack(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 Express5800 シリーズコンピュータ製品(以下「対象機器」といいます。)およびプログラム・プロダクト製品(以下「対象 PP」といいます。)向けに用意された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映像アプライアンスベースモデル SupportPack 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できます。

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、HW 設定復旧作業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NECサポートポータルを通じて提供します。

1.

＜提供するサポートサービスの概要＞

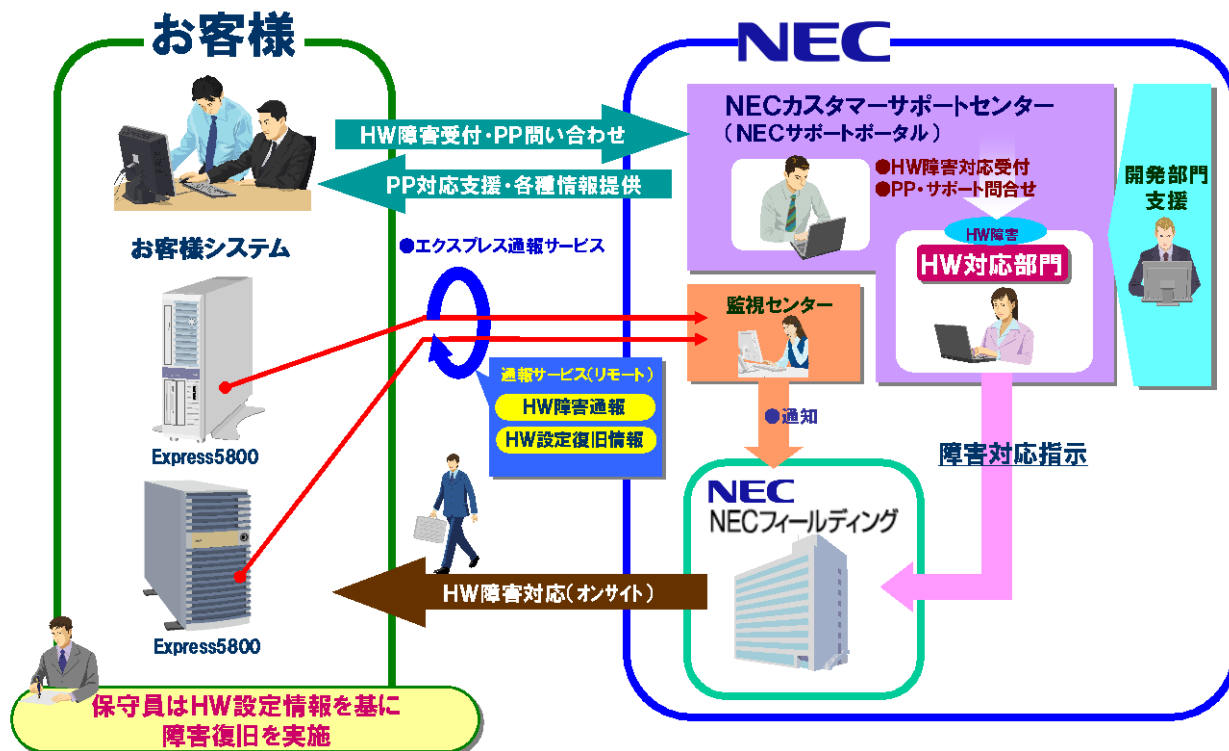
本体および周辺機器の HW メンテナンス

- 出張修理サービス
- HW設定復旧サービス
- 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

【サポート実施体制概要】



本サービスと通報サービス(リモート)により HW 障害の早期発見とお客様作業低減を可能とします。
特に、通信プロトコルがhttpsのリモート環境の場合は、HW設定復旧情報を定期的に収集し、NEC登録サイトへ保管する事ができます。

【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 Express5800 シリーズ映像アプライアンスベースモデル本体および本体に内蔵または直接接続される Express5800 シリーズ用純正オプション機器ならびに本体の映像アプライアンスシステムと連携された専用純正オプション機器が対象となります。ただし、次のオプション機器は対象となりません。

※本一覧は今後変更されることがあります。

- | | |
|--------------------|-----------------|
| • ディスクアレイ装置 | • プリンタ |
| • シンクライアント端末 | • OS以外のソフトウェア |
| • 外付けバックアップ装置(集合型) | • スイッチブレード |
| • ディスク増設筐体 | • オプションブレード |
| • ボックス型スイッチ | • エンクロージャ |
| • 大容量 UPS | • PCIe SSD アダプタ |

映像アプライアンスベースモデル SupportPack とハードウェア保証

2.1. ハードウェア保証

対象機器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。

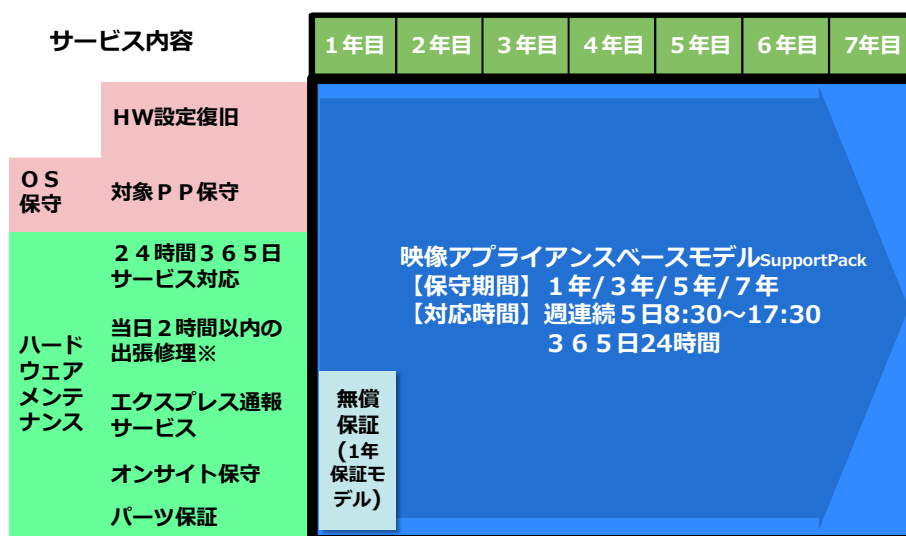
(ご注意)

Express5800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または保証期限が記入されていることをご確認ください。

2.2. 映像アプライアンスベースモデル SupportPack

映像アプライアンスベースモデル 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。

(下図は1年保証モデルのサービスイメージ)



※NECの営業日かつお客様が選択された対応日の8:30~17:30に、NECが対象機器に障害が発生した旨の通知を受け、障害復旧修理が必要と判断した場合は、本サービスの対応時間の範囲内で、2時間以内に技術員を派遣し作業を開始するものとします。

ただし、交通事情、天候、対象機器の設置地域および一時的な修理部品の枯渇等のやむを得ない条件により、2時間を超える場合もありますので、予めご了承ください。

本サービスの対応時間

本サービスの対応時間をご購入いただいた映像アプライアンスベースモデル SupportPack 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とおりです。

3.

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)

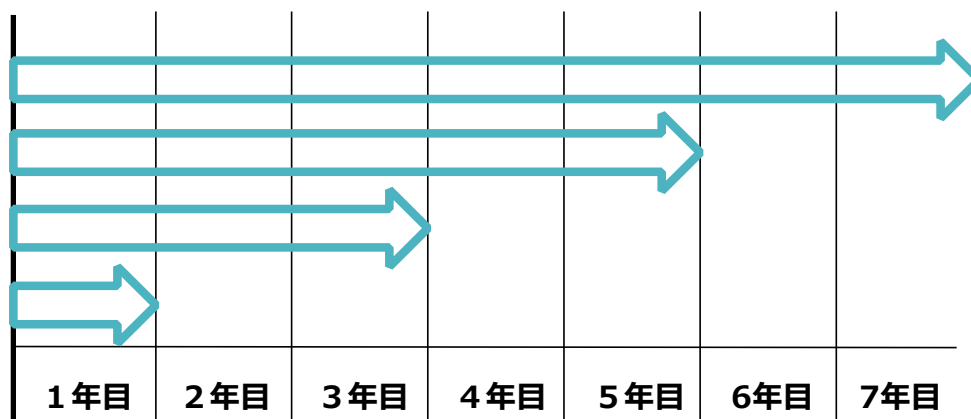
本サービスの提供期間

4.

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 Express5800 シリーズ本体の保証開始日(ご購入日)から最大ご購入された映像アプライアンスベースモデル SupportPack の年数(1年間/3年間/5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

サービス提供期間の起点は
ハードウェア購入日



ただし、保証書に記載されているように製品の補修用部品の保有期限は製造打切後5年※です。製造打切後5年を経過した製品は、映像アプライアンスベースモデル SupportPack によるハードウェアメンテナンスサービスは受けることができませんので、予めご了承ください。

※長期保守パック(6年間/7年間)に限り、補修用部品保有期限を超えてのサポートサービスを提供いたします。

また、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必要があります。
お客様の情報を登録していただくには、インターネットによる登録を行います（お客様登録カードによる登録はできません）。

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）に電子メールで受付完了のお知らせをします。
2. サポートIDのお知らせ
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のPPの契約情報を電子メールでお知らせします。
対象PPのPPサポートを受けられる際には、この「サポートID」をサービス受付窓口またはサポートポータルログイン時にご提示いただく必要があります。
3. ご利用案内
ご登録頂いた登録者様宛に宅配便にて送付いたします。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NEC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NEC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。

「映像アプライアンススペースモデル SupportPack 登録完了のお知らせ」の送付をもって、NECがお客様に対し映像アプライアンススペースモデル 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。

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。

NECが承諾拒絶の通知を行ってから30日以内に、お客様が映像アプライアンススペースモデル 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、引き換えに代金を返金いたします。

※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および新規登録・登録内容の確認／変更における処理・メール配信・郵送ならびにより良い商品・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。

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。

映像アプライアンスベースモデル SupportPack ご購入日から30日以内に下記の方法によりNECへの登録をしてください。

インターネットでの登録が完了しなければ、映像アプライアンスベースモデル SupportPack に基づく本サービスの提供は開始されません。

1. 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>

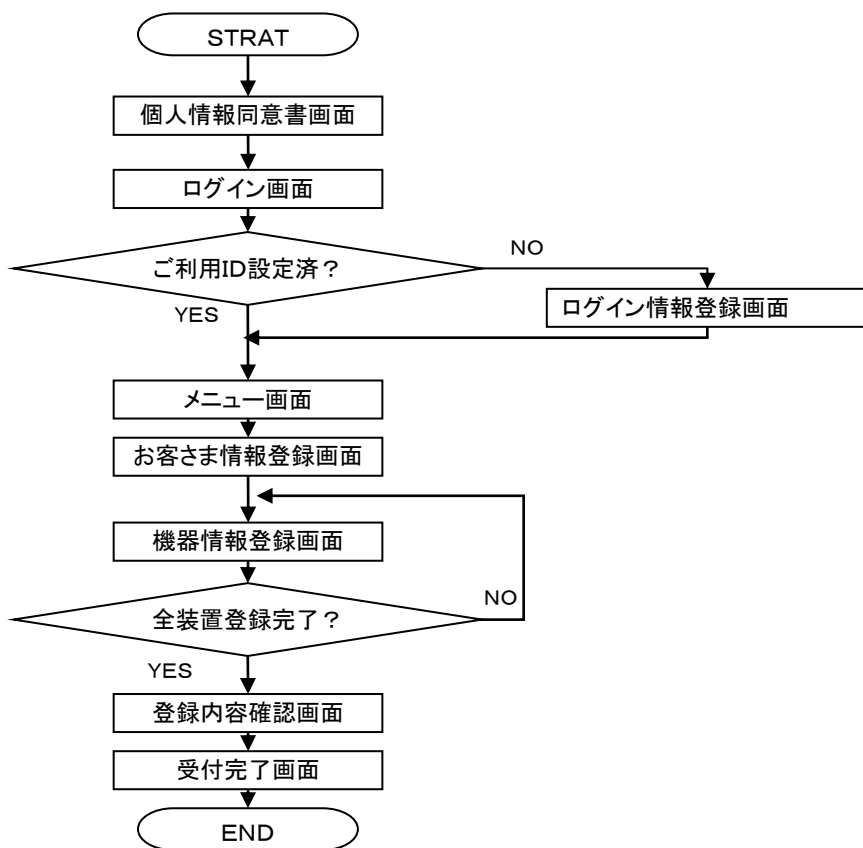
(ご注意)

サポートパック登録ホームページから登録を行うには e-mail アドレスが必要です。

映像アプライアンスベースモデル SupportPack は、PlatformSupportPack の登録ページを利用して登録可能です。

- (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」の電子メールが送信されます。

【インターネットによる登録の概略フロー】



【インターネットによる登録時、事前にご準備頂く情報】（●の項目は必須項目です）

画面	必要情報	
ログイン画面	既にサポートパック登録 WEB ご利用IDをお持ちの方	●ご利用ID(E-Mail アドレス) ●パスワード
	初めてインターネットによる登録を行う方	●ご利用ID(E-Mail アドレス) ●パスワード ●法人・団体名 ●お名前 ●電話番号 ●秘密の質問(画面上での選択になります) ●秘密の質問の答え
お客様情報登録画面	登録対象のサポートパック数	●数量
	サポートポータルの利用管理者として登録するお客様情報	●法人・団体名 ・所属 ●ご住所 ●お名前 ●電話番号 ・FAX 番号 ●E-Mail アドレス
対象機器の登録	製品シリアル No.	●サポートパックのお客様登録カードに記載されている製品シリアル番号 ・商品名 ・サポートパック型番 ・サービス期間 ・対応日時 ・対応OS シリアル番号入力後、画面に表示されますのでご確認ください。
	機器情報	保証書に記載されている ・モデル名 ●(本体の)型名 ●製造番号 ●ご購入年月日
	設置場所対象装置の設置場所 ※修理でお伺いする際の住所となりますので、番地・ビル名まで正確に入力して下さい	●法人、団体名 ●ご住所 ・ご所属 ●お名前 ●電話番号
	オプション機器	対象装置に内蔵または接続されるオプション機器の製品型番および数量を記入して下さい
	エクスプレス通報サービス ※同時にエクスプレス通報サービスを申し込む場合のみ必要です	●OS名 ●通報方式 ●ご購入元 ※以下は連絡先が設置場所情報と異なる場合のみ必要です ・法人、団体名 ・お名前 ・電話番号 ・対応時間帯

【製品保証書イメージ】

ご購入元、またはNECの捺印

機器管理ラベル

対象機器の管理番号および本サービスの受付窓口の連絡先を記載したラベルです。ラベルが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。

2.

【機器管理ラベルイメージ】

保守契約/機器管理ラベル コール先: XXXX-XXX-XXX	
機器管理番号:XXXXXXXXXX	契約期限
サポートID:	YYYY/MM/DD
製造番号:XXXXXXX	(DKXXXXXX)
NEC	NECフィールドイング株式会社

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、映像アプライアンスベースモデル 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「映像アプライアンスベースモデル SupportPack 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。

総則

1.1. お客様の協力事項

1. (1) お客様は映像アプライアンスベースモデル SupportPack 対象製品に関する問合せ、障害復旧要請等に際しては、NECより提供されるサポートID、および機器管理番号を提示するものとします。
- (2) お客様は、本章 2.1(4)HW設定復旧の処置を行うため、NECに対しハードウェア対象製品の設定に必要となる情報を事前に提供するものとします。お客様が提供する情報は、NECが指定する構成情報収集ツールを用いてお客様が抽出するものとします。当該情報がNECに提供されない場合には本章、本章 2.1(4)HW設定復旧の処置のすべて、または一部が行われないものとします。
- (3) サポートの提供に必要なログイン名／パスワード／ライセンスキー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。
- (4) お客様は、本サービスの実施に必要な情報の提供、SWのインストール媒体、および対象機器に同梱されていたソフトウェア媒体の提供等、NECによる本サービスの実施に協力するものとします。
- (5) NECが本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。
- (6) 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、必要な通信環境および対象機器に接続するためのディスプレイを用意するものとします。NECは、本サービスの提供のために必要な範囲で、当該ディスプレイを無償で利用できるものとします。
- (7) 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。
- (8) 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。
- (9) 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。
- (10) 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。
- (11) お客様は、NECが本サービスの実施に必要な計測機器等を対象機器の設置場所に設置し、または取り外すことを認めるとともに、当該計測機器等の使用料をNECに支払うものとします。
- (12) 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。
- (13) 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用いなければならないことがあります。お客様は、これを予め了承するものとします。

1.2. 本サービスの利用提供関係の中止

- (1) NECは、お客様の責に帰すべき事由により、お客様が「映像アプライアンスベースモデル SupportPack ご利用にあたって」に定める義務を履行せず、相当の期間を定めて催告をなした後も、なおその期間内にこれを履行しない場合は、本サービスの全部もしくは一部の利用提供関係を終了することができるものとします。ただし、相手方の義務履行違反が本サービス条件および取引上の社会通念に照らして軽微であるときを除くものとします。
- (2) 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利用提供関係を終了することができるものとします。
- ① 本章 1.9 の規定に違反したとき
 - 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
- (3) お客様は、自己が前項各号の一に該当する場合、NECに対し負担する一切の金銭債務につき当然に期限の利益を喪失し、NECの債務が履行されたか否かにかかわらず、直ちにこれを弁済するものとします。
- (4) NECは、本サービスの全部または一部の利用提供関係を終了する場合、1.9(反社会的勢力との取引排除)(2)項および本条(本サービスの利用提供関係の中止)に基づいてのみ本サービスの全部または一部の利用提供関係を終了することができるものとします。

1.3. 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、および、NECが本章 1.2 の規定により本サービスの全部または一部の利用提供関係を終了した場合であっても、映像アプライアンスベースモデル SupportPack の代金その他本書に基づきお客様が支払った料金は返金しません。

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たまたは本条件が終了した場合であっても、本章 1.5、1.7、1.10、1.12 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契約不適合があった場合は、当該契約不適合の治癒のために必要な本サービスをすみやかに再実施するものとします。なお、本サービスの実施に契約不適合があった場合とは、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) 本章 1.5(1)の規定に基づく本サービスの再実施後3ヶ月以内に、再実施の原因となった契約不適合と同一の契約不適合が再び発生した場合は、NECは、当該規定に準じて本サービスを実施するものとし、以後同様とします。ただし、本章 1.5(4)に定める期間を超える場合はこの限りではありません。
- (3) 本章 1.5 の規定に基づく契約不適合治癒のための本サービスの再実施は、本サービスの実施の契約不適合に関してNECがお客様に負う責任のすべてであって、NECは、当該契約不適合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。
- (4) 本章 1.5 の規定に基づく契約不適合治癒のための本サービスの再実施は、本サービスの提供期間が終了した日から1年間に限るものとします。

1.6. 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。

1.7. 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) 前項の規定にかかわらず、次の各号の一に該当することを被開示者が証明する情報については、秘密情報として取り扱わないものとします。
- ①開示の時に、既に公知であった情報または既に被開示者が保有していた情報
- ②開示後、被開示者の責によらず公知となった情報
- ③被開示者が、秘密保持義務を負うことなく、第三者から適法に入手した情報
- ④被開示者が独自に開発した情報
- (3) 第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。

1.8. 個人情報の取り扱い

本サービスの提供にあたり、お客様より委託を受けた個人情報を、以下のとおり取り扱います。

- (1) 本サービスの提供のみを利用目的とします。
- (2) 利用目的の範囲内でのみ利用、加工、複写、複製します。
- (3) 紛失、漏えい等を防止するために必要な安全管理措置を講じます。
- (4) 取扱いを第三者に委託する場合は、個人情報の取り扱いについて本条と同等の義務を負わせます。
- (5) 取り扱い状況に関する報告を求めることができるものとします。
- (6) お客様は、本契約とおりに管理していることが確認できなかった場合、NECに対して返還、消去または廃棄を求めることができるものとします。
- (7) NECは、委託を受けた個人情報の漏洩等の事案が発生した場合、速やかにお客様に、その旨通知するものとします。
- (8) 本サービスの契約期間終了後、速やかに、返還、消去または廃棄するものとします。

1.9. 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、反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供与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。
- ③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。
- ④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。
- ⑤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利用提供関係を終了することができるものとします。
- (3) NECは、お客様が第 1 項各号の一に該当する疑いがあると合理的に認められる場合は、当該事実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。

1.10. 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、現実が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、映像アプライアンスベースモデル SupportPack の購入代金としてNECが受領した金額を超えないものとします。

1.11. 不可抗力

地震、台風、洪水、噴火、津波その他の天変地異、戦争、暴動、騒乱、疫病・感染症、労働争議、法令または規則の変更、政府行為等、当事者が合理的に支配できない事由（以下不可抗力事由といいます）により本サービスの全部または一部の提供に遅延または履行不能が生じた場合、NECは、お客様に対して債務不履行の責任を負わないものとします。ただし、金銭債務についてはこの限りではありません。

1.12. 準拠法および合意管轄

本書および本サービスに関する準拠法は日本法とし、本書および本サービスに関するお客様とNECとの間の紛争については、訴額のいかんにかかわらず、東京簡易裁判所また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。

1.13. その他

- (1) 本サービス条件または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、本サービス条件または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、本サービス条件および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を意味するものではありません。

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障害の発生した交換単位の部品を特定します。ただし、ネットワーク上の障害切り分けおよび故障機器の特定はお客様作業となります。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、以下のとおり対応します。

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。（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。ただし、原因判明後の処置はお客様が行うものとします。

(2) 障害復旧および報告

障害が対象機器の故障により発生していると考えられる場合、NECは、技術員を派遣して必要な障害復旧修理を行い（障害の内容によっては、対象機器を持ち帰り、障害復旧修理を行ったうえで、お客様に返却することがあります。）、復旧後、対象機器が正常に起動することを確認のうえ、お客様（またはお客様が指定した第三者）への報告を行います。修理を行う際に使用する交換部品は故障品と機能、性能が同等な部品（再用品を含みます。）とします。当該部品代は、本サービスの代金に含まれます。

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、その後の処置に関しては本製品に含まれる「HW 設定復旧」に準じます。

(3) エクスプレス通報サービス

エクスプレス通報サービスは、対象機器における障害の兆候を事前に検出し、通報し、保守会社からお客様へご連絡するサービスです。詳細については、第 3 章 4 をご確認ください。なおエクスプレス通報サービスを希望されるお客様は、インターネットでの登録または同梱の「エクスプレス通報サービス申込書」に必要事項を記入しお申し込みいただく必要があります。NECは、エクスプレス通報サービスのお申し込みのあったお客様に対し、エクスプレス通報サービスを提供します。なお、お客様は、当該申し込みに際し別途料金を支払う必要はありません。

(4) HW設定復旧

本サービスは映像アプライアンスベースモデル SupportPack 購入のお客様にのみ提供します。ハードウェア障害により対象製品に係る設定情報が損なわれた場合、NECは表 1 の範囲で処置を行い、当該対象製品をOS配下で参照可能な状態にします。また、OS 搭載ディスク(システムディスク)故障時は、表 2 の範囲で処置を行いお客様に対象製品を引き渡します。なお、本作業には表 4 に示す構成情報が必要になるため、事前にNEC指定の構成情報収集ツールを用いて採取しておく必要があります。（収集方法は、NECサポートポータルを参照して下さい）

表 1 HW設定復旧の内容

装置	処置内容
本体装置*1)	マザーボードまたは LAN ボード交換時のアドレス設定*1)
	OS 搭載ディスク(システムディスク)故障時の復旧*2)
テープ装置	バックアップソフトウェア設定*1)
UPS 装置	装置部品およびバッテリー交換時の設定*1)
映像アプライアンス 専用オプション	交換時のアドレス設定

*1) HW設定復旧の対象となるソフトウェアを表 3 に示します。

*2) OS搭載ディスク(システムディスク)故障時の復旧内容は表 2 に示します。

表 2 OS搭載ディスク(システムディスク)故障時の対応表

故障状態	OS 搭載ディスク(システムディスク)	
	構成情報あり	構成情報なし
RAID 機能有効(1 台故障)	ハードウェア交換により自動復旧	ハードウェア交換により自動復旧
RAID 機能無効 (・複数台故障による論理障害 ・ソフトミラー情報消失)	・構成情報を基に出荷時の状態へ復旧し、構成情報から表3の設定を復旧	・現地にて構成情報をお客様からヒアリングし出荷時の状態へ復旧

表 3 HW設定復旧の対象ソフトウェア

HW 設定復旧ソフトウェア ^{*1)*3)}	明細
Windows Server IoT 2019 for Storage Workgroup Edition	本体装置(OS 搭載ディスク)
SQL Server 2019 Express Edition	
出荷時にプリインストールされたソフトウェア	
BrightStor ARCserve Backup ^{*2)}	テープ装置
PowerChute Business Edition ^{*2)}	UPS 装置
ESMPRO/UPSManager ^{*2)}	

*1) HW 設定復旧の対象ソフトウェアは PP・サポートサービスの対象であることが必要です。

*2) 明細で示す装置を使用するためのソフトウェアであり、他のソフトウェアが使用されている場合は HW 設定復旧の対象外になります。

*3) HW 設定復旧をおこなった場合、ライセンス適用のためにライセンスキーが必要になることがあります。ライセンスキーがない場合は設定復旧までできないことがあります。

表 4 専用構成情報収集ツールおよび OS コマンドによる抽出対象情報一覧

ソフトウェア設定情報
LAN コントローラ設定情報
装置型番、号機情報
管理ソフトウェアインストール情報(ESMPRO/ServerAgent インストール情報)
インストールソフトウェア情報(ソフトウェアの追加と削除の情報)

* 上記情報が採取・保管されていない場合は、ハードウェアの交換作業のみの提供になります。

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。(1)、(4)および(7)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) 火災、塩害、ガス害、地震、落雷、風水害、その他天災地変、異常電圧などの外部要因に起因する故障および損傷の場合。
- (2) 有寿命部品が自然消耗、磨耗、劣化し、または使用頻度、経過時間、使用環境等のNEC所定の基準を超えた場合。なお、LCD(液晶ディスプレイ)は、画面の一部に画素の欠けや常時非点灯、常時点灯等が存在することがありますがこれは故障ではありません。
- (3) 無停電電源装置等のバッテリー、テープ等の記憶媒体、乾電池、その他の消耗品の供給等を行う場合。バッテリーについては容量および寿命は使用とともに、また時間経過とともに自然低下しますので、容量および寿命は保証されません。
- (4) 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、損傷の場合。
- (5) お客様または第三者による使用上の誤り、あるいは不当な改造、修理による故障および損傷の場合。
- (6) 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。
- (7) 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場合。
- (8) 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故障の場合。
- (9) 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をインストールする場合。
- (10) OSおよびアプリケーション等に起因する故障の場合。
- (11) 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を行う場合。
- (12) お客様の要求により対象機器を改造する場合。
- (13) 対象機器内のデータを保護する場合。
- (14) 対象機器の日常の清掃、点検および運転を行う場合。
- (15) 対象機器の移設および撤去に関する作業および立会いを行う場合。
- (16) 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を供給する場合。
- (17) 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を行う場合。
- (18) 故障品に対するハードウェア故障箇所の解析レポートの提出。
- (19) ネットワーク上の障害切り分けと故障機器の特定。

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1.6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 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」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。

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

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かかる作業を行うために必要となる作業場所および消耗品を無償で提供するものとします。

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。

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。ただし、対象機器の設置場所は、日本国内に限られるものとします。

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。

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

作業費	作業時間帯	基本料金	加算料金
	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

- (1) 上記表金額は1人1回の料金とします。
- (2) 上記の基本料金は出勤から1時間までの料金、加算料金は1時間以上の場合15分毎に加算する料金とし、全曜日とも共通の料金とします。作業の継続により次の作業時間帯に入った場合は、次の作業時間帯の加算料金を適用するものとします。
- (3) 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。
- (4) 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。

PP サポート

3.1. 定義

本サービス条件および 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。

3. (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しお客様と 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ービス条件に優先します。

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NEC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、NEC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。

エクスプレス通報サービス仕様

4.1. エクスプレス通報サービスの内容

- 4.
- (1) アラームの監視
電子メール通報方式またはダイヤルアップ通報方式等、指定の方式により、通信回線を介して、対象機器からのアラーム通報状況を、監視センターにて24時間365日監視します。
 - (2) お客様へのアラーム発生の連絡
NECがアラーム通報を受信した場合、その内容を解析したうえで、保守作業時間帯の範囲内で、すみやかにその旨をお客様に電話で連絡します。
 - (3) アラーム発生状況の情報提供
NECが指定するWebサイトに、アラーム発生状況をリアルタイムで掲載します。ただし、当該Webサイトの閲覧には、NECが別途発行する ClubExpress の会員IDが必要となります。
 - (4) 技術員の手配
障害復旧修理が必要となる場合、お客様へのアラーム発生の連絡と同時に、技術員を派遣するための手配を行います。

4.2. エクスプレス通報サービスの開始日

NECからお客様に対し特段の意思表示がない場合、エクスプレス通報サービスの開始日は、お客様が「エクスプレス通報サービス申込書」に記載したサービス開始希望日とします。ただし、NECは、当該サービス開始希望日にエクスプレス通報サービスの実施を開始することができないと判断した場合、その旨をお客様に通知し、お客様と協議のうえサービス開始日を決定するものとします。

4.3. 責任の制限

- (1) アラーム通報がハードウェア、ソフトウェア、通信回線等の障害によりNECのコンピュータシステムに不着の場合は、NECは、お客様にアラーム発生の連絡を行う義務を負うものではありません。また、アラーム通報が同様の理由により遅延した場合は、NECは、当該遅延したアラーム通報に関する連絡が遅れたことへの責を免れるものとします。
- (2) NECがお客様にアラーム発生の連絡を行うにあたり、お客様が予め定めたお客様の担当者の不在等の理由により、お客様と連絡を取ることができなかった場合、NECは、保守作業時間帯の範囲内で、その翌日に連絡を行うものとし、連絡が遅れたことへの責を免れるものとします。

4.4. お客様の協力事項

エクスプレス通報サービスの導入にあたっては、NECの指定する通報サービス用設備をお客様の負担により準備するものとします。さらに、お客様は、エクスプレス通報サービスに要する回線敷設に関わる費用および通信費を負担するものとします。

4.5. 通報サービスの提供時間帯

NECがお客様にアラームの発生を連絡する時間帯は、「お客様登録カード」記載のとおりとします。