

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「ExpressSupportPack G3」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 ExpressSupportPack G3 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、ExpressSupportPack G3 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返金いたします。

ExpressSupportPack G3 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 ExpressSupportPack G3 の年数(3年間/4年間/5年間)です。

但し、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、ExpressSupportPack G3 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 ExpressSupportPack G3 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。

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。(ExpressSupportPack G3 のサービス内容には含まれません。)

ExpressSupportPack G3 1パッケージにつきサービスを受けられるNEC Express5800 シリーズコンピュータ対象機器は1台とします。

目次

第1章	ExpressSupportPack G3 とは	1
1.	対象機器	
2.	ExpressSupportPack G3 とハードウェア保証	
3.	本サービスの対応日数時間帯	
4.	本サービスの提供期間	
第2章	登録	3
1.	登録の手順	
2.	機器管理ラベル	
第3章	サービスの内容および条件	8
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.	反社会的勢力との取引排除	
14.	本サービスの提供の中止	
15.	損害賠償	
16.	準拠法および合意管轄	
17.	本サービスの利用中止	
18.	権利義務譲渡の禁止	
19.	本サービス終了後の措置	
20.	お客様の協力事項	
21.	マイナンバーの取扱い	
第4章	エクスプレス通報サービス詳細	13
1.	エクスプレス通報サービスの内容	
2.	エクスプレス通報サービスの開始日	
3.	責任の制限	
4.	お客様の協力事項	
5.	通報サービスの提供時間帯	

第1章 ExpressSupportPack G3 とは

ExpressSupportPack G3 とは、NEC製 Express5800 シリーズコンピュータ(以下「Express5800 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登録いただくことにより、Express5800 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できます。

1. 対象機器

【サーバ本体用パッケージ】

本サービスの対象機器は、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 Express5800 シリーズ本体(プリインストールされたオペレーティングシステム、アプリケーション等のソフトウェアは除きます。)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です。

ただし、次のオプション機器は対象となりません。

※本除外品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 |
| ・シンククライアント端末 | ・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 | |

【オプション製品用パッケージ】

本サービスの対象機器は、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 Express5800 シリーズ用純正オプション機器およびオプション製品に内蔵または直接接続される増設機器です。

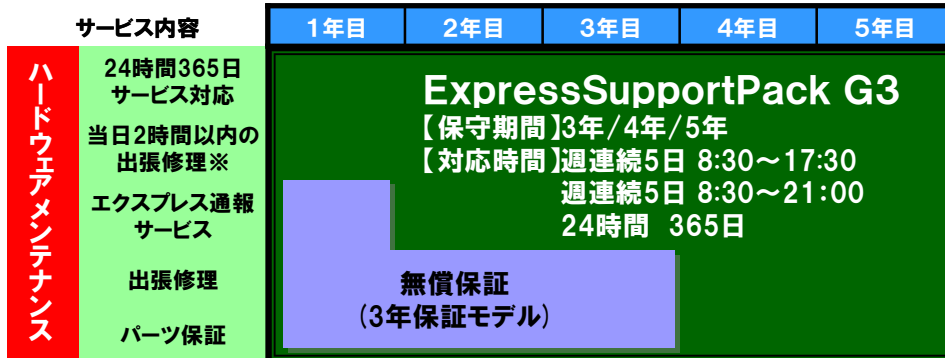
※本対象機器一覧は今後変更されることがあります。

- 外付けバックアップ装置用パッケージ
 - ・外付けバックアップ装置(集合型)
- ディスク増設筐体用パッケージ
 - ・ディスク増設筐体
- スwitchブレード用パッケージ
 - ・スイッチブレード
- オプションブレード用パッケージ
 - ・オプションブレード
- ブレード収納ユニット用パッケージ
 - ・エンクロージャ

※増設筐体の接続が可能な製品については、増設筐体1台に1パッケージ必要です。

2. ExpressSupportPack G3 とハードウェア保証

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。ExpressSupportPack G3 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5年間まで本サービスお客様に提供するためのパッケージ製品です。(下図は3年保証モデル場合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。

3. 本サービスの対応日数時間帯

本サービスの対応日数時間帯はご購入いただいた ExpressSupportPack G3 の種類により異なります。当該種類と本サービスの対応日数時間帯との関係は次の通りです。

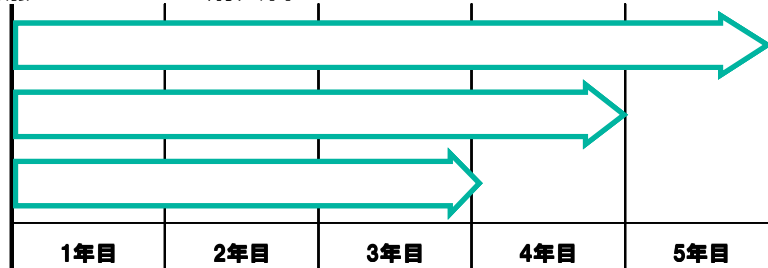
種類	対応日数	受付時間	対応時間
週連続5日間9時間対応	週 連続5日間	24時間365日	8:30~17:30
週連続5日間12時間対応	週 連続5日間	24時間365日	8:30~21:00
週連続7日間24時間対応	週 7日間	24時間365日	終日

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 Express5800 シリーズ本体の保証開始日(ご購入日)から最大でご購入された ExpressSupportPack G3 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。

サービス提供期間の
 起点はハードウェア購入日



但し、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、ExpressSupportPack G3 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

また、かかる期間の終了前であっても次の号に該当する場合、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

第2章 登録

本サービスをご利用いただくには、本章1. に定める手順に従って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、

1. インターネットによる登録【推奨】

2. ExpressSupportPack G3 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、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 ExpressSupportPack G3 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がお客様から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、NECが承諾拒絶の通知を行ってから30日以内に、お客様が ExpressSupportPack G3 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。

なお、実際のサービスを受けられる際には、「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」をサービスの受付窓口にご連絡いただくことが必要となります。

※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・監督を行いません。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。

ExpressSupportPack G3 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、ExpressSupportPack G3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。

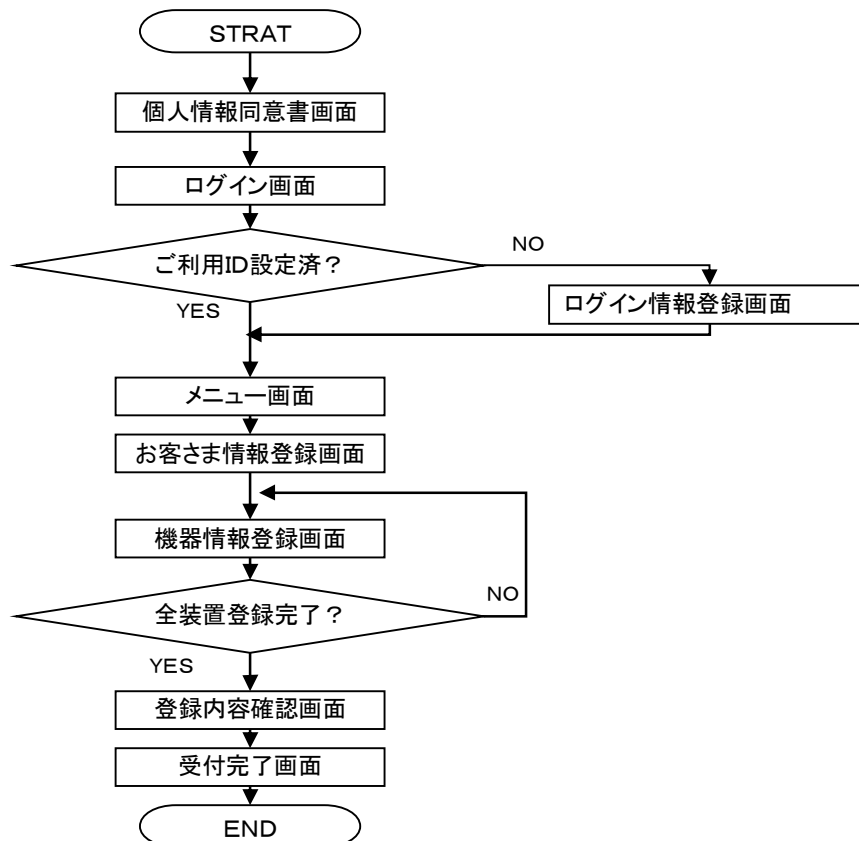
e-mail アドレスをお持ちでない場合は、お客様登録カードにより登録してください。

(2) インターネットによる登録をされた場合は、「ExpressSupportPack G3 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」、保証書の写しのご返送は不要です。

【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	登録する機器の台数	●数量
	登録者 (登録者宛に「登録完了のお知らせ」を送付)	●法人・団体名 ●ご住所 ・ご所属 ●お名前 ●電話番号 ●E-Mail アドレス
対象機器の登録画面	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 ・対応曜日(画面上での選択になります) 対応日数が5日間の場合は希望保守起算曜日からの5日間を選択します。
	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(対象機器の設置場所) ※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	対象機器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

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、写しを作成してください。エクスプレス通報サービスを同時に申し込む場合にはエクスプレス通報サービス申込書にも必要事項を記入し、写しを作成してください。
- (2) 対象機器の保証書の写しを作成してください。
(保証書上にご購入日の記載のない場合、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写しを作成してください) 万一、ご購入日が確認できない場合には、対象機器本体の製造番号と型番から特定されるNECの出荷月末日をご購入日とみなします)
- (3) お客様登録カード、エクスプレス通報サービス申込書(同時に申し込む場合)(2)の保証書の写しを、下記NEC窓口宛に返送してください。お客様登録カードおよびエクスプレス通報サービス申込書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。

【製品保証書イメージ】


NEC
Express 5800 保証書

お客様用 (出張修理)

この保証書は別紙「保証規定」に記載の内容で無償保証をお約束するものです。
下記保証期間中、故障が発生した場合、本書をご提示の上、お買い上げの販売店または当社指定のサービス窓口にご依頼ください。

型名 および 製造番号	N8100-XXXXY	XXXXXXXX
	N8101-XXX	XXXXXXXX
	N8102-XXX	XXXXXXXX
	N8103-XXX	XXXXXXXX
	N8103-XXX	XXXXXXXX
	N8150-XXX	XXXXXXXX
	N8150-XXX	XXXXXXXX
	N8150-XXX	XXXXXXXX
製造年月	2012年 4月	
保証期間※	ご購入日から3年間または 2015年 5月末まで	

※ご購入日が記載されている場合またはご購入日が明記された書類(納品書、領収書等)をこの保証書に添付された場合はご購入日から保証期間中、別紙「保証規定」の内容に従い無償保証いたします。なお、ご購入日が当社にて確認できない場合には上記保証期間欄に記載の年月まで、当該保証規定の内容に従い無償保証いたします。


243-111898-002-00

★印欄に記入のない場合は無効となりますので、必ず記入の有無をご確認ください。
もし、記入がない場合には直ちにお買い上げの販売店にお申し出ください。本書は、再発行致しませんので、紛失しないよう大切に保管してください。

★販売店	住所・店名・TEL
★ご購入日	年 月 日

日本電気株式会社 東京都港区芝五丁目7番1号
〒108-8001 TEL.(03)3454-1111

製造番号

製品型名

保証期間

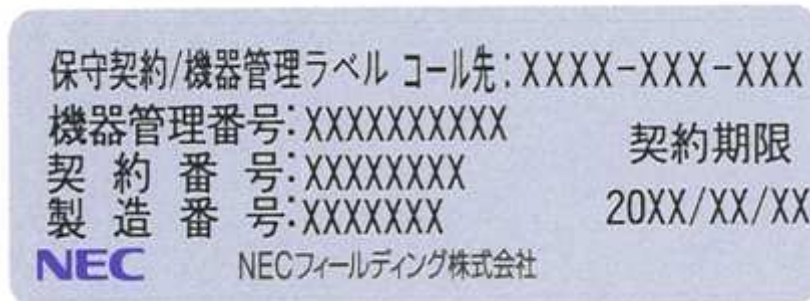
ご購入元、またはNECの捺印

2. 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。

【機器管理ラベルイメージ】



第3章 サービスの内容および条件

NECは、以下に定める条件で、本サービスを提供するものとします。

万一 ExpressSupportPack G3 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本書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) 障害原因切分けおよび特定

対象機器に不時の障害(対象機器を使用することができない状態をいいます。以下同じとします。)が発生した場合、NECは、お客様(またはお客様が指定した第三者)からの通知により、その障害発生箇所を切り分け、原因と考えられるハードウェアを特定します。

(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(再利用品を含みます。)とします。当該部品代は、ExpressSupportPack G3 の代金に含まれます。

(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、対象機器の故障の兆候(アラーム)をお客様に代わって監視し、アラームを検出した場合にはすみやかにお客様に連絡するサービスです。詳細は、第4章に記載のとおりです。エクスプレス通報サービスの提供を希望されるお客様は、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申し込む必要があります。NECは、エクスプレス通報サービスの申し込みが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。

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、NECがその実施が可能と判断した場合には、これを行うものとし、お客様は、別表に定める料金表に基づきその料金をNECまたは本章3に定める委託業者に支払うものとします。

- (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。

3. 再委託

NECは、自己の費用と責任において、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。

4. 保守作業時間帯

NECが本サービスにかかる作業を実施する対応日数時間帯(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。なお、第1章3の本サービスの対応日数時間帯に記載された種類のうち、週連続5日間対応の ExpressSupportPack G3 を購入したお客様が、「お客様登録カード」において本サービスの対応日数の保守起算曜日を指定しなかった場合、月曜日を保守起算曜日とします。

上記の規定にかかわらず、NECは、保守作業時間帯外に対象機器に障害が発生し、その原因と考えられる対象機器の故障の重要度、緊急度が大きいとお客様が判断した場合には、お客様の承諾を得たうえで保守作業時間帯外であっても、すみやかに技術員(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、障害復旧のために必要となる本サービスを実施するものとします。また、NECが保守作業時間帯外に本サービスにかかる作業を実施した場合、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。

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)その他の消耗品にかかる費用
- (4) 本サービスを行うために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

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。

7. 責任の制限

- 7.1 NECは、NECによる本サービスの実施に瑕疵があった場合は、当該瑕疵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。
- 7.2 本章7.1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瑕疵と同一の瑕疵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7.4に定める期間を超える場合はこの限りではありません。
- 7.3 本章7の規定に基づく瑕疵治癒のための本サービスの再実施は、本サービスの実施の瑕疵に関して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。

7.4 本章7の規定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。

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。)の所有権は、全てNECに帰属するものとします。

ただし、ディスク返却不要サービス付き ExpressSupportPack G3をご購入いただいた場合、交換されたディスク(SSDを除く)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。

10. 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。

11. 設置場所の整備

お客様は、対象機器の設置場所において、対象機器に添付されたマニュアル等に記載されている対象機器設置環境条件を常に整備、維持するものとします。

12. 秘密保持

12.1 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

12.2 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

12.3 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。

13. 反社会的勢力との取引排除

13.1 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。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。
- (2) 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。
- (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。

13. 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。

13. 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. 本サービスの提供の中止

14. 1 NECは、お客様が本書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提供を中止することができるものとします。

14. 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。

- (1) 本章13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

14. 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。

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、ExpressSupportPack G3 の代金として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. 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。

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、および、NECが本章14の規定により本サービスの全部または一部の提供を中止した場合であっても、ExpressSupportPack G3 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。

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7、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使用できるものとします。
- (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) お客様は、NECが本サービスの実施に必要となる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。
- (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。

21. マイナンバーの取り扱い

- 21.1 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。
- 21.2 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。
- 21.3 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。

第4章 エクスプレス通報サービス詳細

1. エクスプレス通報サービスの内容

- (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時の連絡
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時の連絡と同時に、技術員を派遣するための手配を行います。

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。

3. 責任の制限

- 3.1 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時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。
- 3.2 NECがお客様にアラーム発生時の連絡を行うにあたり、お客様があらかじめ定めたお客様の担当者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. 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。

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。

別表

保守作業時間帯外の作業および除外作業に関する料金表

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
日当・宿泊費	NECの規定による		
交通費	実費相当額		

- (1) 上記の料金は、NECの技術員が1名で対応した場合の料金です。
- (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保守センターから出勤し作業が完了するまでの時間とします。
- (4) 保守作業時間帯外の本サービスの実施は、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。