MultiWriter Remote Care
利用規約

① 故障通報サービス　利用規約

第１条　（サービスの概要）

MultiWriter Remote Care　故障通報サービスとは、弊社が、ＮＥＣ MultiWriterプリンタ（以下「対象機器」といいます。）の障害発生状況に関する情報を取得し、各種サービスを提供するシステムをいいます。

第２条　（規約の定義）

1. この規約は、弊社保守契約対象機器に対して、MultiWriter Remote Care　故障通報サービスを付加、提供する場合のサービス内容、サービス提供条件を記載したものです。
2. この規約に記載のない事項に関しては保守契約内容（標準サポートサービス契約書、保守基本サービス（ＨＷ）用サービス仕様書、保守契約条件）が適用されます。

第３条　（規約の有効期間）

この規約は、「MultiWriter Remote Care　故障通報サービス申込書」（以下「申込書」といいます。）を送付され、ＮＥＣがこれに対し承諾した時点から、本サービスの終了までの間有効とします。

第４条　（お客様から取得した情報の利用目的）

ＮＥＣは、お客様が申込書に記入した情報を以下の利用目的のためにのみ使用します。

(1) 本規約に規定する各種サービスをお客様に提供するため
(2) 各種サービスの運営上、お客様に必要な連絡をするため
(3) お客様が希望する資料等の送付先情報として使用するため
(4) 対象機器を特定し、その対象機器に関する情報をお客様に提供するため
(5) お客様に提供する商品やサービスの品質向上のため
(6) 新たな商品やサービスに関する情報をお客様に提供するため

第５条　（対象機器から取得する情報の取り扱い）

(1) ＮＥＣは前条に定める利用目的のために対象機器の情報を取得します。取得する情報は次のとおりです。

対象機器の使用消耗品交換、補給等の情報

対象機器の印刷枚数、エラー履歴等の情報

対象機器の故障に対する自動監視および故障診断のための「機械」の情報

対象機器の故障に対する自動監視および故障診断のため、お客様が対象機器に登録した情報から必要な部分のみ抽出した情報

(2) ＮＥＣは（１）に記載の取得情報のうち必要な範囲で情報を利用します。ただし、取得情報に個人情報が含まれる場合は、個人を特定できない状態に加工した上で利用する場合があります。

(3) ＮＥＣは、次の場合、または技術上その他の事由により情報を取得できないことがあります。

対象機器の電源が切れている、またはEPセンタと通信することができない状況の場合

通信回線の障害等により対象機器情報がサービス提供元のサーバに通知されない場合

サービス提供元のサーバが停止している場合

第６条　（通信のセキュリティ）

本サービスに関する対象機器－サーバ間通信のセキュリティは以下のとおりです。

(1) インターネットを経由して通信を行う対象機器は、デジタル証明書を使用した厳密なクライアント認証により通信を行（余分なスペースを削除）います。

(2) 対象機器とサーバとの通信は、SSLによる暗号化通信を行い、データの盗聴・改竄を防止しています。弊社サーバは対象機器を認証し、不正アクセスを防止しています。

(3) サーバ側からは、対象機器に対して、能動的にアクセスすることはありません。

(4) 対象機器は、「対象機器から取得する情報した情報の用途」に記載の利用目的以外のために、お客様および対象機器の情報をサーバに送信することはありません。

第７条　（ネットワーク接続に関する条件）

本サービスの提供には、対象機器がインターネットを経由してサーバに接続されている必要があります。接続環境に関する取り扱いは以下のとおりとします。

(1) 対象機器とサーバ間の通信を可能とするための、機器、環境の準備および整備、対象機器の各種設定、ならびにお客様のネットワークに関する各種設定はお客様自身で実施していただきます。

(2) MultiWriter機器とサーバ間の通信を可能とするための環境整備等に関する電源工事、構内回線工事等に要する費用および電気料金は、お客様負担となります。

(3) https通信の接続先サーバのIPアドレスは公開しておりません。ファイアウォール装置等で接続先制限を実施する環境の場合、 FQDN名でのアクセス制御設定を実施してください。

(4) 対象機器とサーバ間の通信に関する費用は、お客様負担となります。本サービスご利用時には、対象機器に障害が発生した場合に対象機器のハードウェアログ情報を併せて送信しますので、従量制回線契約を利用されている場合にはご留意ください。

第８条　（本サービスの提供等）

1. ＮＥＣは、申込書に記載の通報サービス対象機器について、本規約の条件に従い、第１１条に定めるサービス（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

2. 本サービスは、対象機器にかかるハードウェア保守サービス契約、（以下「保守契約」といいます。）に基づく保守サービスのオプションサービスであり、対象機器に関してお客様との間に保守契約が締結されていることを前提として、無料にて提供いたします。

第９条　（本サービスの開始日）

1. 本サービスは、以下のすべての条件が整った時点で開始いたします。

(1) お客様が申込書に記載したサービス開始希望日以降であること

(2) 第６条に定めるネットワーク接続に関する準備が完了し、対象機器がサーバと通信可能であること

(3) 申込書をＮＥＣが受領し、ＮＥＣの準備が完了していること

2. ＮＥＣは、お客様が申込書に記入したサービス開始希望日に本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いたします。

第１０条（有効期間）

本サービスは、サービス開始日から、以下のいずれかの状態になるまでの期間提供するものとします。

(1) 保守契約期間が終了したとき

(2) お客様からマルチライタ通報サービス終了のお申し出があったとき

(3) お客様の通信環境変化などの理由で対象機器と弊社サーバ間通信が不可能となった場合

(4) 事前のご連絡 に基づき、ＮＥＣが本サービスを終了する場合

第１１条（本サービスの範囲）

本規約に基づきＮＥＣが行う本サービスの範囲は次の各号に定めるとおりとします。

(1) アラームの監視

通信回線を介して対象機器からのアラーム通報状況を、24時間365日監視します。なお、ＮＥＣに通報されるアラームの項目はＮＥＣが別途指定するものとします。

(2) アラーム発生の連絡

アラーム通報を受信した場合、その内容を解析したのち、ＮＥＣが必要と判断した場合にお客様に電話で連絡します。

(3) 保守契約に基づく保守作業との連携

お客様へのアラーム発生の連絡と同時にＮＥＣが必要と判断し、さらにお客様が希望される場合には保守作業員の手配を行います。

第１２条（サービス提供時間帯）

ＮＥＣがお客様にアラーム発生を連絡する時間帯は、保守契約に定めるサービス提供時間帯と同一とします。

第１３条（責任の制限）

1. 本サービスはＮＥＣが対象機器のアラーム通報状況を監視することを内容とするものであって、ＮＥＣは、本サービスにおいて、障害の発生した対象機器を修理することを約束するものではありません。
2. 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サーバへの不着または遅延が生じた場合、ＮＥＣは、お客様にアラーム発生の連絡をしなかったこと、または連絡が遅れたことについて責任を負うものではありません。
3. アラーム発生の連絡時にお客様よりあらかじめ通知された連絡先にて連絡がとれない場合、ＮＥＣは、翌日のサービス提供時間帯に再度連絡するものとし、ＮＥＣは連絡が遅れたことについて何ら責任を負うものではありません。

第１４条（知的財産権）

本サービスの提供に伴い、ＮＥＣからお客様に提供されるドキュメント、プログラム等（以下「著作物等」といいます。）にかかる著作権その他の知的財産権は、弊社に帰属するものとし、お客様は、著作物等を本サービスの利用の範囲内においてのみ使用できるものとします。

第１５条（個人情報の保護）

1. ＮＥＣは、本規約の履行に関連してお客様から開示を受けた「個人情報の保護に関する法律」に定める個人情報（以下「個人情報」といいます。）を、お客様の書面または電磁的方法による事前の承諾を得ることなく、第三者に開示または漏洩せず、また、本サービスの履行以外の目的に利用しないものとします。
2. 前項の規定にかかわらず、ＮＥＣは、本規約の履行に合理的に必要な範囲で、個人情報を再委託先に開示することができるものとします。この場合、ＮＥＣは、本条と同等の義務を再委託先に課すものとします。

第１６条（存続条項）

本規約の適用が終了した場合であっても、第４条、第５条、第１４条、第１５条の規定は、対象事項がある限りなお有効に存続するものとします。

② ファームウェアアップデート（自動更新）利用規約

1 ファームウェアアップデートサービス（以下「本サービス」といいます）とは、ＮＥＣ MultiWriterプリンタ（以下「対象機器」といいます。）のファームウェアを、インターネット経由で最新状況にアップデートするサービスをいい、本サービスは、対象機器を使用するお客様が対象機器を操作し、またはＮＥＣの保守提供会社などが遠隔的な方法によって対象機器を操作することにより提供されます。

2 本サービスをご利用いただく場合には、併せてMultiWriter Remote Care 故障通報サービスのご利用申し込みが必要です。

3 お客様は以下の注意制限事項を確認し、本サービスの利用を承諾します。

(1) 本サービスによって、プリンタ1台あたりにダウンロードされるファームウェアのデータサイズの目安は、最大約710MBです。お客様のネットワーク環境によっては、他の通信を阻害する可能性がありますので、十分な通信帯域を確保いただく必要があります。

(2) 本サービスを実行する際、プリンタからアップデートの要求とバージョン情報を送信しますが、プリント情報を送信することはありません。

(3) 本サービス実行中は、プリンタの全ての機能は停止します。また、以下のことをしないでください。

① 電源を切ったりコンセントを抜くなどしないでください。プリンタが起動しなくなる可能性があります。

② 消耗品の交換・補充を行わないでください。消耗品の状態をプリンタで認識出来なくなる場合があります。

(4) 本サービスのサーバの定期保守のため、サービスを提供出来ない場合があります。

4 ＮＥＣは、いつでも本利用規約を変更することができるものとします。ＮＥＣが本利用規約を変更する場合、変更につき、ＮＥＣの公式ホームページへの掲示によりお客様に通知することとします。お客様はＮＥＣが変更後の本利用規約を最初に掲示した日から変更後の利用規約に拘束されます。変更後の本利用規約を確認する責任はお客様にあります。

5 ＮＥＣは、その裁量により、本サービスの全部または一部を第三者に再委託できるものとします。ただし、ＮＥＣは、再委託により本規約にもとづくお客様に対する責任を免れるものではありません。