

NeoFace Monitor クラウド版 サービス仕様書

2025年10月
日本電気株式会社

機能一覧

◆管理ポータル機能一覧

- NFM利用者管理
- パスワード変更/再発行
- ロック解除
- ログビューア
- 設定
- ライセンスキー管理
- 接続許可IPアドレス
- インポート/エクスポート
- お知らせ
- インストーラーダウンロード
- 操作ログ出力

◆クライアントソフトウェア機能一覧

- Windowsログオン・ロック解除
- 常時認証
- アプリログイン代行認証
- 顔登録
- 障害調査用ログのアップロード
- Windowsパスワードの変更
- アプリログイン代行認証の登録/変更/削除

サポートポリシー

◆サポート対象

- 本サービスでのサポート対象(動作保証及び問合せ受付の対象)は、管理ポータルおよび最新バージョンのクライアントソフトウェアとなります。
- 本サービスは日本国内でのみ利用できます。

◆サポート期間

- 最新のクライアントソフトウェアがリリースされる場合は、システム管理者として登録された方へ原則2週間前までにメールで連絡を行い、リリース完了後も通知いたします。
- 旧バージョンのクライアントソフトウェアのサポート期間は、最新のクライアントソフトウェアがリリースされてから2か月後までとなります。
- 最新のクライアントソフトウェアがリリースされ次第、早急にバージョンアップされることを推奨いたします。

サポート内容(PPサポートサービス)

- ◆ Windowsアップデート対応及び購入後問合せには、PPサポート契約が必要
- ◆ NeoFace Monitorクラウド版では、**標準料金でPPサポートサービスの提供を含む**

- 保守契約がない場合、システム導入前後の問い合わせ、障害対応、不具合修正版の提供等、一切のサービスが受けられません。
- サポートサービスのパッケージ製品をご購入いただく「サポートパックタイプ」と、書面でのサービス契約を行う「契約タイプ」をご用意しております。

レスポンスサービス

製品の機能仕様や使用方法に関する疑問点や問題について、技術アドバイスを提供します

- ※サービス提供時間 : 月曜日～金曜日の8:30～17:30（国民の祝日、国民の休日および弊社の指定する休日を除く）
- ※お問合せ方法 : 電話（無料通話）またはWebサイト（回数制限はございません）



バージョン/リビジョンアップ提供サービス

ソフトウェア不具合改修などの最新リビジョンアップモジュールを提供します

- ※ 不具合改修は、当社の製品瑕疵であると判断したものについて対応致します
- ※ 新OS対応などの簡易機能強化は当社の製品計画に基づいての実施判断となります
- ※ インストール等のソフトウェアを使用するために必要な付帯作業は含まれません



インフォメーションサービス

製品に関する技術情報の提供や、重大な不具合・障害などの情報を配信します



SOW(作業範囲記述書)

項	作業	詳細	担当	
			お客様	サービス提供者
1	サービス環境提供	・サービス環境の提供 ※詳細は「サービスの提供範囲」参照	-	○
2	ご利用準備・初期設定	[システム管理者] ・テナントの開設、システム初期設定 ・NeoFace Monitor クラウド版利用者情報の登録 [エンドユーザ] ・端末の事前設定 ・NeoFace Monitor クラウド版の登録、パスワードの変更 ・クライアントソフトウェアのインストール、顔画像の登録等	○	-
3	保守	・お客様管理者を経由した問い合わせ対応(PPサポート) ・最新ソフトウェアの提供	-	○
4	運用作業	・利用者情報の登録/管理/削除 ・認証ログ等の確認 ・各種設定の調整等 ・エンドユーザからの問合せ対応	○	-

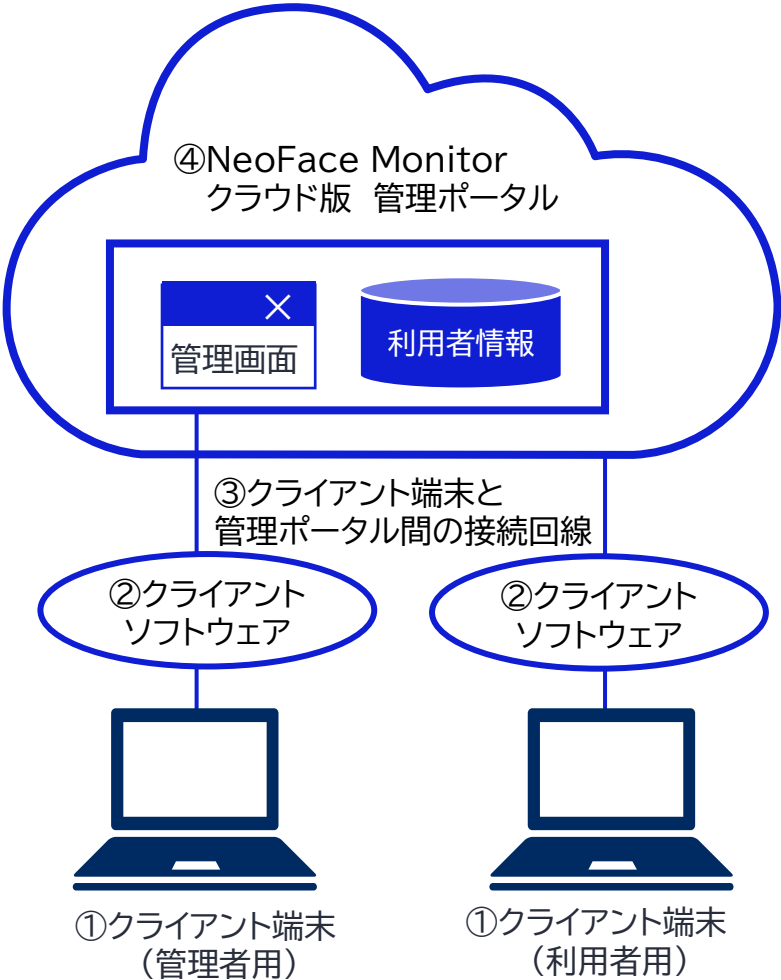
- ◆ 無料トライアルにて本サービスの機能を無料でお試し頂くことができます。
- ◆ 無料トライアルでは、3項「お客様管理者を経由した問い合わせ対応」が含まれておりません。
※無料トライアルは1社あたり1テナントかつ100名までとなります。

サービスの提供範囲

◆ NeoFace Monitor クラウド版の責任範囲について、お客様・サービス提供者の責任範囲を以下の分担とします。

項目	お客様	サービス提供者
①クライアント端末	○	-
②クライアントソフトウェア	-	○
③クライアント端末と管理ポータル間の接続回線*	○	-
④NeoFace Monitor クラウド版 管理ポータル	-	○

*:必要な設定に関しては次頁「通信制限を行っている場合に通信の許可が必要なドメインの情報について」をご参照ください。



通信制限を行っている場合に通信の許可が必要なドメインの情報について

- ◆ 通信制限を行っている環境下からNeoFace Monitor クラウド版を利用する場合、通信許可設定が必要となることがあります。
- ◆ 通信の許可が必要となるドメインの情報は以下のとおりです。

ドメイン名	ポート番号
*.neofacemonitor.com	443(HTTPS) TCP/UDP

サービス運用について

◆ サービス稼働時間

- サービスを提供する時間帯は24時間365日とします。
- ただし、メンテナンス等で管理ポータルへのアクセスを停止する時間を除くものとします。
(顔認証はメンテナンス中もご使用いただくことは可能です。)
- バージョンアップに伴うメンテナンスは原則2週間前まで、障害発生による緊急メンテナンス時は障害発生を確認してから原則120分以内にシステム管理者として登録された方へメールで連絡を行います。
(緊急メンテナンス/障害発生時は管理ポータルのログイン画面にもその旨を通知いたします。)

◆ サービス稼働率

- 本サービスにおいてはサービス稼働率は定めないものとします。

◆ サービス稼働停止時

- 当サービスにおいてはサービス稼働停止時を含めて一切の返金対応等を行わないものとします。
- 上記ご了承頂いた上でサービスをご利用頂くようお願いします。

(参考) 利用規約記載の本サービスの一時的な中断について

- ◆ 当社は、次の各号のいずれかに該当する場合には、事前に契約者に通知することにより、本サービスの全部または一部の提供を中断することができるものとします。
ただし、緊急やむを得ないと当社が判断する場合には、事前の通知を要しないものとし、事後すみやかに通知するものとします。

- (1) 本サービス用設備等の保守等のため、本サービス用設備等を利用できない場合
- (2) 当社の責に帰すべき事由によらず、電気通信事業者が、本サービス提供のための電気通信回線または電気通信サービスの提供を中止または中断した場合
- (3) 当社の責に帰すべき事由によらず、本サービス提供に利用が不可欠なソフトウェアを当社へ提供する第三者が、当社に対する当該ソフトウェアの提供を中止または中断した場合
- (4) その他運用上または技術上の理由によりやむを得ない場合
- (5) 天災地変等、不可抗力により本サービスを提供できない場合

◆ 利用規約

<https://jpn.nec.com/products/bizpc/promotion/nfm-cloud/terms.html>

NEC

\Orchestrating a brighter world