

Mate/VersaPro SupportPack G6

ご利用の手引き

～お客様へのお願い～

本サービスをご利用いただくには、お客様登録が必要です。

速やかにお客様登録をお願いします。

お客様登録には本冊子に記載の「製品シリアルNo」が必要
ですので紛失しないようご注意ください。

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「Mate/VersaPro SupportPack G6」[週6日対応版・週7日対応版・週7日夜間出張付版]（以下「サポートパック G6」といいます。）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。本書にはサポートパック G6 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、サポートパック G6 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。

サポートパック G6 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パーソナルコンピュータ株式会社製パーソナルコンピュータ本体の保証開始日（ご購入日）からご購入されたサポートパック G6 の年数（3年間／4年間／5年間）です。ただし、製品の補修用性能部品の最低保有期間は出荷年月から5年です。
出荷年月から5年を経過した製品は、本サービスのサービス期間を短縮させていただく場合がありますので、あらかじめご了承ください。

お客様がサポートパック G6 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。

10または50ライセンスパックをご購入いただいたお客様は、NECの担当営業に連絡していただく事でスムーズに一括登録が可能となります。

サポートパック G6 1ライセンスにつきサービスを受けられるNECパーソナルコンピュータ株式会社製パーソナルコンピュータの台数は1台とします。

サービスを受ける前に

・連絡先シール

本パッケージには、「連絡先シール」が同梱されております。本シールには故障発生時の連絡先が記載されていますので、対象機器の見やすい部分に貼りつけてください。

・登録申請

本サービスをご利用いただくには、事前にインターネットでNECへお客様の情報を登録申請していただくことが必要です。第2章を参考に速やかに登録申請を行ってください。なお、登録には本冊子に記載の「製品シリアルN○」が必要です。「製品シリアルN○」を紛失した場合は登録が出来なくなりますのでご注意ください。

登録申請が完了後、「登録完了のお知らせ」が電子メールで届きます。内容をご確認の上、大切に保管ください。なお、サポートパック G6 の保証期間等はインターネットから確認する事が出来ます。

第1章 Mate/VersaPro SupportPack G6 とは

サポートパック G6 とは、NECパーソナルコンピュータ株式会社製パーソナルコンピュータ [Mate シリーズ、VersaPro シリーズ (以下「NEC製PC」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サポートパック G6 をご利用いただくことにより、本書に定めるNEC製PCの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NEC製PC本体および本体に内蔵されるNEC製PC用純正オプション機器、NECディスプレイソリューションズ株式会社製ディスプレイ、マウス、キーボードのハードウェア製品 (以下「対象機器」といいます。) です。

2. サポートパック G6 とハードウェア保証

2. 1 ハードウェア保証

NEC製PC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、万が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)

PC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。もしくは、そのPC本体のご購入日を特定できる納品書や領収書等があることをご確認ください。

2. 2 サポートパック G6

サポートパック G6 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
サポートパック G6	3年間保守	出張修理			有償修理	
	4年間保守	出張修理				
	5年間保守	出張修理				

3. 本サービスの対応時間

	修理受付	出張修理対応
週6日	365日 24時間	土日を含めた週6日間 (※2) 8:30~21:00
週7日	(※1)	365日 8:30~21:00
週7日夜間出張付	365日 24時間	365日 24時間

(※1) 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、当日中に現地到着しオンサイトでの対応を開始します。ただし、次に掲げる場合は翌営業日以降の対応となる場合がありますので、あらかじめご了承ください。

- ・現地到着までに、交通事故、渋滞等が発生した場合
- ・悪天候、天災などが発生した場合
- ・修理部品の一時的な在庫切れ等による場合

(※2) 土日を含めた連続する週6日の選択が可能 (例: 土曜日から木曜日、火曜日から日曜日など)

4. 本サービスの提供期間

本サービスの提供期間は、お客様の登録申請日にかかわらず、登録申請いただいたNEC製PC本体の保証開始日 (第2章 1. 1で定めるご購入日) からご購入されたサポートパック G6 の年数 (3年間 / 4年間 / 5年間) を加算した日までです。

※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申請していただく必要があります。お客様の情報を登録申請していただくには、インターネットによる登録申請をしていただく必要があります。NECでの登録承認の後、お客様に「登録完了のお知らせ」を電子メールで送付します。

「登録完了のお知らせ」の送付をもって、NECがお客様に対しサポートパック G6 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、お客様がサポートパック G6 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。なお、実際のサービスを受けられる際には、「連絡先シール」に記載のサービス受付窓口へご連絡いただき、PC本体に貼りつけてある型番および製造番号をお伝えいただくことが必要となります。

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。サポートパック G6 ご購入日から30日以内に下記の方法により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によりNECでの登録が完了しなければサポートパック G6 に基づく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申請を行うには e-mail アドレスが必要です。

(2) インターネットによる登録申請をされると、「Mate/VersaPro SupportPack 登録受付のお知らせ」メールが送信されます。

■ 初めてご利用になる方

「ログイン情報登録」ボタンをクリックしてください。ご利用 ID (e-mail アドレス) とパスワードを設定し、連絡先を入力します。(詳細は画面でご覧ください。)

以降、サポートパックの登録を行うことが可能となります。ご利用のサポートパック種別を選択し、サポート対象機器の保証書を参照の上、必要情報を入力願います。

■ 既にご利用 ID (e-mail アドレス) とパスワードをお持ちの方

ご利用 ID (e-mail アドレス) とパスワードを入力し、「ログイン」ボタンをクリックします。

ご利用のサポートパック種別を選択し、サポート対象機器の保証書を参照の上、必要情報を入力願います。

■ インターネット登録に必要な情報について

(* 必須入力項目です。)

① ご登録者 (ご契約者) 情報

- ・ 法人・団体名 *
- ・ ご住所 *
- ・ 所属
- ・ お名前 *
- ・ 電話番号 *
- ・ e-mail アドレス *

②サポートパック G6 および対象機器の情報

- ・ Mate/VersaPro SupportPack G6 製品シリアルN o *
「Mate/VersaPro SupportPack G6 ご利用の手引き」の表に記載している製品シリアルN oです。

- ・ PC本体型番 *
- ・ PC本体製造番号 *
- ・ ご購入日 *

保証書もしくはPC本体のラベルを参照してください。

保証書もしくはPC本体のラベルを参照してください。

保証書もしくは対象機器購入時の領収書、納品書等を参照してください。

購入日が確認できない場合はPC本体製造番号より、下記の方法にて算出してください。

例：PC本体製造番号が5XnnnnnnA の場合

1桁目が年、2桁目が月（1=1月、・・・、X=10月、Y=11月、Z=12月）です。

購入日は2015年10月末日としてください。

- ・ ディスプレイ型番

単体で販売されているNECディスプレイソリューションズ株式会社製ディスプレイ（以下「ディスプレイ」といいます。）をサポート対象機器（1台のみ）に加えることができます。サポート対象とする場合には、別途登録が必要となる場合があります。（一部の特殊ディスプレイは除く）

③設置場所情報

- ・ 法人・団体名 *
- ・ ご住所 *
- ・ 所属

郵便番号は大口事業所用ではなく、町域名をお願いします。

・ お名前 *

・ 電話番号 *

本サービス期間中は、ご利用 ID (e-mail アドレス) とパスワードによりお客様はご自分の登録内容の確認と変更が可能です。ご担当者が替わる場合などは、必ず ID とパスワードを引き継いでください。

登録に関して不明点がございましたら、以下のメールアドレスまたは電話番号にお問い合わせください。

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 月曜日~金曜日
(国民の祝日、法律に定める休日は除く)

■インターネット経由でのご登録ができないお客様はサポートパック登録受付センターまでお問い合わせください。

2. 連絡先シール

本サービス依頼の連絡先を記載したラベルです。貼りつ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つけて、はがれないようにご注意ください。

対象機器にラベルの添付がない場合、お客様は本サービスを受けられない場合がございます。

3. 故障発生時の連絡

対象機器が故障した場合は、「連絡先シール」に記載の電話番号までご連絡ください。

その際、型番および製造番号を確認させていただきますので、事前にご確認いただきますようお願いいたします。

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、サポートパック G6 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「Mate/VersaPro SupportPack G6 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。

ハードディスクを交換する場合、データ書き込みのないブランクのハードディスクと交換し、お客様に機器を引き渡します。この際、お客様のご希望があれば、ハードディスクの内容を出荷時状態まで復旧します。以降のシステム環境の復旧作業（OSインストール、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。

※情報漏洩対策強化版を申し込まれた場合、以下のいずれかのサービスが追加されます。

・ HDD情報漏洩防止サービス

当社が交換したハードディスクをお客様にお渡しします。

・ データ消去サービス

当社が交換したハードディスクにつき、当社で引き取りの上、再利用不可の処理を行い、後日お客様に報告書をお渡しします。

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) ノートパソコン、無停電電源装置等のバッテリー、フロッピーディスク等の記録媒体、その他の消耗品の供給等
- (5) 天災、地震その他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（例：24時間連続使用した装置など）
- (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) 対象機器の代替機の貸し出し

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、第1章3. 本サービスの対応時間のとおりとします。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 上記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。）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。

※お客様が情報漏洩対策強化版を契約され、かつHDD情報漏洩防止サービスを指定されている場合、故障に伴って交換されたハードディスクをお客様にお渡しします。

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日以上前にホームページからの登録変更で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。

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

13. 本サービスの提供の中止

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) 「Mate/VersaPro SupportPack G6 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、特別精算、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. 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、サポートパック G6 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. 反社会勢力排除条項

15. 1 お客様およびNECは、現在および将来にわたり自己が暴力団、暴力団員、暴力団関係企業、総会屋、社会運動標榜ゴロ、特殊知能暴力集団等、その他これらに準ずる者（以下「反社会的勢力」といいます。）ではないこと、反社会的勢力の支配・影響を受けていないこと、反社会的勢力を利用しないこと、反社会的勢力を名乗るなどして相手方の名誉・信用を毀損もしくは業務の妨害を行い、または不当要求行為をなさないこと、および自己の主要な出資者または役職員が反社会的勢力の構成員ではないことを表明し、保証するものとします。

15. 2 お客様またはNECは、相手方が前項に定める表明保証義務に違反した場合には、相手方に対する催告なしに何らの損害賠償義務を負うことなく直ちに本契約を解除し、あわせてこれにより被った損害の賠償を請求することができるものとします。

16. 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。

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。

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)

