

# QXシリーズ ネットワーク保守ライセンス

## ご利用の手引き

### お客様メモ：

お買上げのライセンス型番	
お買上げのライセンス品名	
ライセンスシリアルNo.	
サービス手配番号 (註)	

(註) お客様登録カードのNECご返送後、NECよりご連絡差し上げる番号です。  
この番号情報がないと、万が一の際の保守サービスが受けられません。

## 日本電気株式会社

## 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）ネットワーク保守サービスのパッケージ製品「QXシリーズ ネットワーク保守ライセンス」（以下「本保守ライセンス」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。

本書には本保守ライセンスにてNECよりお客様へ提供するサービス内容、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「QXシリーズ ネットワーク保守ライセンスご利用の手引き」の内容をご確認ください。

本保守ライセンスに基づくネットワーク保守サービスの提供期間は、本保守ライセンスのご購入日および第2章によるお客様の登録日にかかわらず、対象となるNEC製QXシリーズのご購入日から本保守ライセンスの年数（3年間／4年間／5年間）です。

なお、お客様ご登録手続き（お客様登録カードのご返送）がお客様登録カード最下段に記載のお手続期限を過ぎた場合は、その期限の翌日より数えて3年間／4年間／5年間となる場合があります。（機器ご購入日を基準とした場合と比較して、短い方が適用されます。）

本保守ライセンスに基づくネットワーク保守サービスの提供は、対象となるNEC製QXシリーズのお客様ご購入日の如何、また、第2章によるお客様の登録日の如何、にかかわらず、NECが当該機種の新規販売を終了した日から満5年をもって終了します。

NECにおける当該機種新規販売終了5年が経過したことによるサービス提供打ち切り、お客様が本保守ライセンスに基づくネットワーク保守サービスのご利用を途中で中止した場合、いずれであっても、お支払いいただいた料金は返金いたしません。

本保守ライセンスによりサービスを受けられるQXシリーズは新規登録時に登録いただいた本体（基本部）1台と、NECがサポート対象と規定しかつ該当する本体に組み使用するNEC純正オプション機器（SFPオプション等）とします。  
オプション機器については、登録完了後、事前に変更の申請をいただくことにより変更可能ですが、本体は登録完了後変更することができません。

本保守ライセンスに基づくネットワーク保守サービス期間の満了後は、別売の「延長キット」をご購入のうえ所定の手続きをとっていただくことにより、さらに1年間の保守延長が可能です。ただし、サポート対象機種の販売終了後一定期間が経過している場合、「延長キット」をご購入いただけないことがあります。

「延長キット」の詳細・ご購入方法等については、NECまでお問い合わせください。

第1章	QXシリーズ ネットワーク保守ライセンスとは .....	1
1.	本保守ライセンスにより提供するサービスの概要 .....	1
2.	本サービスの対応時間 .....	2
3.	本サービスの提供期間 .....	2
第2章	登録手続き .....	3
1.	お客様情報の登録手順（新規登録時） .....	4
2.	登録済み内容の変更手順 .....	8
第3章	サービス仕様 .....	12
1.	前提条件 .....	12
2.	本サービスの内容 .....	12
3.	本サービスの提供時間帯 .....	13
4.	代替品および故障品の扱い .....	13
5.	除外作業 .....	13
6.	お客様の協力事項 .....	14
7.	お客様情報および設置場所の変更 .....	14
第4章	サービス実施条件 .....	15
1.	登録 .....	15
2.	本サービスの提供期間 .....	15
3.	本サービスの利用中止 .....	15
4.	お客様の協力 .....	15
5.	お客様の負担する費用 .....	16
6.	責任の制限 .....	16
7.	再委託 .....	16
8.	秘密保持義務 .....	16
9.	マイナンバーの取り扱い .....	17
10.	権利義務譲渡の禁止 .....	17
11.	反社会的勢力との取引排除 .....	17
12.	本サービスの利用提供関係の終了 .....	18
13.	損害賠償 .....	18
14.	不可抗力 .....	19
15.	輸出管理 .....	19
16.	存続規定 .....	19
17.	管轄裁判所 .....	19

## 第1章 QXシリーズ ネットワーク保守ライセンスとは

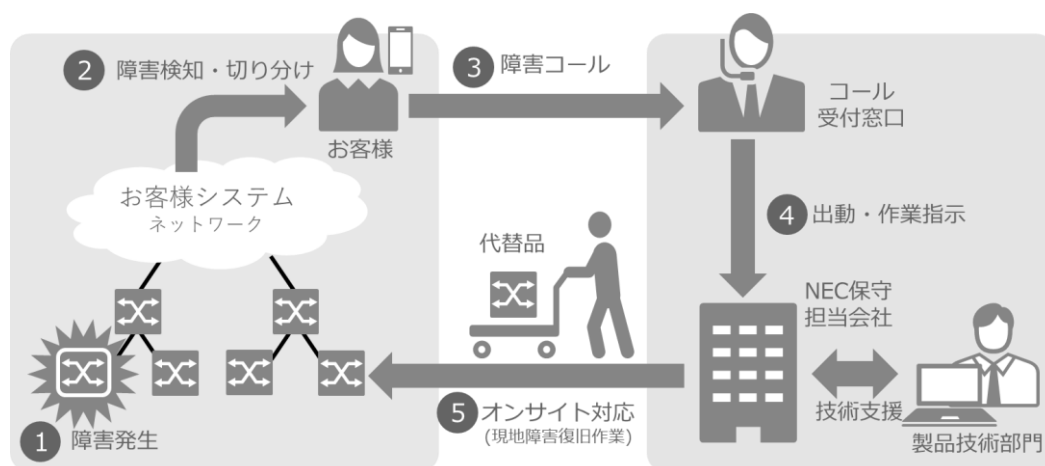
本保守ライセンスは、NEC製QXシリーズ向けに用意したネットワーク保守サービスのパッケージ製品です。

第2章に定める登録手続きを実施いただくことにより、簡単に本書に定めるサービスをお受けいただくことができます。

### 1. 本保守ライセンスにより提供するサービスの概要

本保守ライセンスにより提供するサービス（以下「本サービス」といいます）は、ネットワーク上の切り分けと故障機器の特定をお客様に実施いただくことを前提に、お客様からの障害コールを受け付け、障害コールに基づきお客様拠点へ保守員を派遣し、代替機との交換を含む障害復旧を行います。

#### 【サービス実施体制（概要）】



なお、本サービスは第2章に定める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QXシリーズが対象となります。

障害復旧に際しては、機器に対し設定データを投入することが必要となりますが、その設定データはお客様保管の最新バックアップデータをご提供いただき、投入します。

お客様よりバックアップデータをご提供いただけなかった場合は、故障機器を代替機に交換するところまでで作業を終了し、システム復旧までの対応はできませんので、ご注意ください。また、代替機への交換と同時に故障機器の所有権はNECに移転・帰属します。

## 2. 本サービスの対応時間

本サービスの対応時間はご購入いただいた本保守ライセンスの種類により異なります。  
ご購入いただいた本保守ライセンスの種類は、同封の「お客様登録カード」のネットワーク保守ライセンス情報欄に記載しておりますのでご確認ください。

本保守ライセンスの種類と本サービスの対応時間との関係は次の通りです。

種類	受付時間	対応時間
5日半日3年保守 5日半日4年保守 5日半日5年保守	全日 24時間	週5日連続（註） 8：30～21：00
7日終日3年保守 7日終日4年保守 7日終日5年保守	全日 24時間	全日 24時間

（註） 開始基準曜日は「お客様登録カード」によりご指定いただきます。火曜日を開始基準曜日とした場合、対応時間は火・水・木・金・土曜日の8：30～21：00になります。

## 3. 本サービスの提供期間

本サービスの提供期間は、本保守ライセンスの購入日や第2章によるお客様の登録日にかかわらず、お客様登録カードにより登録いただいた機器（以下「対象機器」といいます）の購入日から本保守ライセンスの年数（3年／4年／5年）です。

なお、お客様ご登録手続き（お客様登録カードのご返送）がお客様登録カード最下段に記載のお手続期限を過ぎた場合は、その期限の翌日より数えて3年間／4年間／5年間となる場合があります。（機器ご購入日を基準とした場合と比較して、短い方が適用されます。）

サービス提供期間の起点は、対象機器（ハードウェア）のご購入日



いかなる場合でも、NECは、NECが別途定める対象機器の保守対応期限（NECにおける新規販売終了後5年）を超えてのサービス提供はいたしません。  
ご購入いただいた本保守ライセンスの年数は、「お客様登録カード」のネットワーク保守ライセンス情報欄に記載しておりますのでご確認ください。

サポート期間満了後も引続きネットワーク保守ライセンスによる保守サービスの継続をご希望される場合には、サポート満了日の3ヶ月前からご購入いただける「延長キット」をご用意しております。

なお、対象機種種の保守対応期限によっては、延長キットをご購入いただけない（販売中止）場合があります。詳細はNECまでお問い合わせください。

## 第2章 登録手続き

本サービスをご利用いただくには、本章1項に示す登録手順にて、あらかじめNECへお客様情報を登録いただく必要があります。

NECでの登録受付後、以下の通知をお送りします。

### (1) 登録完了のお知らせ

お客様登録カード（裏面）のご連絡先宛にe-mailにてお知らせします。

「登録完了のお知らせ」または「登録完了のお知らせ（変更）」の送付をもって、NECがお客様に対し本サービスを行うことを承諾したものとみなします。

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がお客様登録カード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、お客様が本保守ライセンス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、対象機器の製造番号を「登録完了のお知らせ」に記載の障害受付窓口へ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、ネットワーク保守ライセンス、ネットワーク保守ライセンスEXならびにネットワーク保守ライセンスEX(R)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、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) 日本電気株式会社 デジタルネットワーク事業部内  
ネットワーク保守ライセンスお客様登録受付センター  
e-mail: [contact@nwhoshu-lic.jp.nec.com](mailto:contact@nwhoshu-lic.jp.nec.com)

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. お客様情報の登録手順（新規登録時）

（１）第１章、第３章および第４章をお読みいただき、内容をご確認ください。

- 本保守ライセンスのご購入日から３０日以内に本項（２）から（６）に示す方法によりNECへお客様情報の登録をお願いします。
- お客様情報の登録が完了しなければ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。この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。

（２）本保守ライセンスに同封された「お客様登録カード〈新規登録用〉」の太枠欄を洩れなく記入してください。

- ① 対応日数、対応時間帯、年数をご確認ください。
- ② 「お客様登録カード〈新規登録用〉」の記入日をご記入ください。
- ③ 対応日数が「週７日」以外の場合、開始基準曜日をご選択ください。
- ④ サポート対象として登録する本体（基本部）の製造番号とご購入日をご記入ください。製造番号の記載場所は、本冊子巻末《別紙－１》をご参照ください。
- ⑤ サポート対象として登録する本体に実装されるSFPオプションがある場合に、実装数を記入してください。ここにあらかじめ印字されたオプション製品以外はサポート対象外ですのでご登録いただけません。  
掲出されているオプション製品が、サポート対象として登録する本体に実装可能かどうかは、NECホームページ上で確認できます。

※ご参照先URL：<https://jpn.nec.com/qxseries/nwhoshu.html>

- ⑥ ここに示された期限までに、お客様登録カードをNECにご返送ください。  
なお、本サービスは、対象機器のご購入日、またはこの期限欄に記載された日の翌日、のいずれか早い日を起点にサポート期間のカウントを始めます。（ただし、お客様情報の登録が完了しなければ実際の保守サービス提供は開始されません。）
- ⑦ 複数のお客様登録カードの記入をしなければならないような場合に、個々のお客様登録カードに同一内容を繰り返し記入いただく手間を軽減するための欄です。  
下記⑧でご記入いただくご連絡先／設置場所情報が他のお客様登録カードと同一の場合、代表する１枚にのみ詳細ご記入いただき、他の登録カードはこの欄の該当チェックボックスにチェックを入れていただくことにより、記入を省略することができます。なお、（ ）内に参照先として記入いただく情報は、代表して詳細記入いただいた登録カードの《オモテ面右肩》（上記①でご確認いただいた箇所の右隣）に印字されている「シリアル No.」です。
- ⑧ 左にご連絡先（「登録完了のお知らせ」の送付先）、右に対象機器の設置場所（保守員出動の際の訪問先）をご記入ください。
- ⑨ 「お客様登録カード」を記入された方をお書きください。お客様登録受付センターからご記入内容についての問い合わせをさせていただく場合に使用します。  
「お客様登録カード」ご記入者様が⑧のご連絡先または設置先と同一の場合は、記入欄のすぐ上にあるチェックボックスをご活用いただくことで、欄内への記入を省略することができます。

## QXシリーズ ネットワーク保守ライセンス お客様登録カード〈新規登録用〉

### ■ネットワーク保守ライセンス情報

商品名	型番	対応日数	対応時間帯	年数	シリアルNo.
※印刷されています	※印刷されています	※印刷されています	※印刷されています	※印刷されています	※印刷されています

### ■「ご利用の手引き」の記載内容に合意し、以下のとおり登録を申請します。

ご記入日
年 月 日

### ■対応日数が「週7日」以外の場合の開始基準曜日

開始基準曜日を選択してください。(マル囲み)
月 火 水 木 金 土 日

※「週5日連続」において開始基準日を火曜日とした場合、対応日は火・水・木・金・土曜日となります。(日曜と月曜は時間外扱い)

### ■サポート対象機器

サポート対象本体	
機器本体の名称	※印刷されています
機器本体の型番	※印刷されています
機器本体の製造番号	
ご購入日	※機器ご購入の日付が記された資料を添付ください。 日付がわからない場合は、資料の日付を優先します。
	年 月 日

### サポート対象オプション機器

#### ◆本体実装オプションの情報の情報 (太枠内を記入してください)

型番	オプション機器名	数量
B02014-98764	1port 1000BASE-FX SFP (MM, LC)	
YER7-8	1port 1000BASE-T SFP (RJ-45)	
YER3-B	1port 1000BASE-SX SFP (MM, LC)	
YER3-A	1port 1000BASE-LX SFP (SM, LC)	

「登録完了のお知らせ」がお手元に届きましたら、  
必ず右記「サポート満了日」をお確かめください。

サービス手配番号 (NEC記入)	
サポート満了日 (NEC記入)	

サポート満了日は、[対象機器の購入日]または[お手続き期限日](この用紙の最下段に記載)の早い方の日付を基準として、ご購入ライセンスの年数を経過する日の月末日に設定されています。  
なお、[対象機器のご購入日]ご申告にあたっては、その日が購入日であることが確認できるもの(領収書・検収書等)のコピーを添付ください。確認のための資料の同封のない場合、対象機器の型番と製造番号とからNECが特定するNECの機器出荷日を対象機器の購入日とみなして運用させていただきます。

オプション機器は洩れのないようご申請ください。オプション機器追加/変更の際は、「お客様登録カード〈変更申請用〉」にご記入の上、原則30日以上余裕を持ってお客様登録受付センターまでご送付ください。(登録情報を更新します)保守員出勤時に、万一『現品の構成』と『登録情報』との間に相違があると、障害復旧作業ができなくなってしまいます。

お手続き期限(NECへのご返送期限) ※印刷されています

※上記期限を過ぎますと、保守サービスを貴店にお受けいただける期間が短くなってしまいます。お客様登録カードはできるだけ早くNEC宛にご送付ください。

※地球環境保護のため、再生紙を使用しています。



## 《裏面》

2/2

# **QXシリーズ ネットワーク保守ライセンス お客様登録カード〈新規登録用〉**

お客様登録カードを複数枚記入される場合、同一内容の《**重複記入の省略**》が可能です。  
 下記 ☐ にチェックを入れ、参照先お客様登録カードの『シリアルNo.』(オモテ面右肩)をご記入ください。  
☐ ご連絡先 ⇒ 同時に送付する (250- - ) のお客様登録カードのご連絡先に同じ。  
☐ 設置場所 ⇒ 同時に送付する (250- - ) のお客様登録カードの設置場所に同じ。

お客様情報	ご連絡先 (『登録完了のお知らせ』送付先になります)	対象機器の設置場所 (保守員出勤の際のご訪問先になります)
(ふりがな)		
法人・団体名		
ご住所	〒 - 都 道 市 区 府 県 町 村	〒 - 都 道 市 区 府 県 町 村
ご所属		
(ふりがな)		
お名前		
TEL		
E-mail アドレス		

※登録完了後のご連絡先等の変更は、『お客様登録カード(変更申請用)』にて、原則30日前までにお客様登録受付センター宛ご連絡ください。

## **■お客様登録カードご記入者様の情報** (ご記入内容に関するお問合せに使用します)

記入者情報が上記のお客様情報と同じ場合、下記 ☐ にチェックを入れて《**記入の省略**》が可能です。

☐ ご連絡先と同じ ☐ 設置場所と同じ

(ふりがな)	
法人・団体名	
ご所属	
(ふりがな)	
お名前	
TEL	
E-mail アドレス	

NECは、お客様が本サービスに関連してNECに届け出た情報の中に個人情報が含まれる場合、それを、本サービスの提供に関わる諸業務、および、より良い製品・サービス開発のための調査・分析以外の目的に利用しないものとします。但し、法令により開示が求められた場合およびお客様の合意が得られた場合を除きます。

## **<ネットワーク保守ライセンス お問合せ先 & お客様登録カード送付先>**

e-mail: contact@nwhoshu-lic.jp.nec.com

日本電気株式会社 ネットワーク保守ライセンス事務局

※お客様登録カードはe-mailで受け付けております。お客様登録カードの両面をPDFファイルにし、お送りください。

※お客様登録カード(excel)をご用意できます。ご要望の際は表面右上のシリアルNo(250-で始まる番号)を添えてご連絡ください。

- (3) 記入いただいた「お客様登録カード(新規登録用)」のコピーを作成してください。
- 記入いただいた内容について、お客様登録カードのご記入者様にお問い合わせさせていただくことがあります。控えを手元に残しておいてください。
- (4) 対象機器のご購入時の領収書または納品書等、購入日が確認できるもののコピーを作成してください。
- 対象機器の購入日が確認できるもののコピーを添付いただけない場合、対象機器の製造番号と型番からNECが特定するNECの出荷日を購入日と見なします。
- (5) 以下を本保守ライセンスに同封する返信用封筒を利用してNECまでお送りいただくか、以下をPDFファイルにしてe-mailに添付してNECまでお送りください。
- (2) で記入いただいた「お客様登録カード<新規登録用>」
  - (4) の対象機器の購入日が確認できるもののコピー

※e-mailの送付先は

日本電気株式会社 デジタルネットワーク事業部内  
ネットワーク保守ライセンスお客様登録受付センター  
contact@nwhoshu-lic.jp.nec.com

です。

- (6) 新規登録手続き完了後、「登録完了のお知らせ」をNECよりご連絡先にe-mailでお送りします。
- ご連絡する「サービス手配番号」と「サポート満了日」は、登録内容の変更申請時やサポート延長時に必要となりますので、大事に保管ください。また、サポート満了日は必ず確認ください。何かの手違いで対象機器の購入日が確認できるもののコピーがNECに届かなかった場合、当該機器のNEC出荷日をお客様ご購入日とし、サポート満了日を決定している場合があります。

## 2. 登録済み内容の変更手順

### <注意事項>

- 変更しようとする日の30日以上前までにお送りいただく必要があります。当該期日を過ぎた申請については、希望日までに登録変更が完了しない場合がありますのでご注意ください。
- 変更後の設置場所住所は日本国内に限るものとします。
- 対象本体の変更、また対応時間タイプの変更はできません。

- (1) 「登録完了のお知らせ」(新規登録後に変更登録を行っている場合は、最後に手続きをした分の「登録完了のお知らせ(変更)」)に記載されているNECサービス手配番号を添えて、「お客様登録カード〈変更申請用〉」をe-mailにて要求ください。後日「お客様登録カード〈変更申請用〉」の記入用ファイルをお送りします。
- (2) 「お客様登録カード〈変更申請用〉」に必要事項をご記入ください。
  - ① 「お客様登録カード〈変更申請用〉」の記入日と、登録内容(設置場所、サポート対象オプション機器等)の変更日をご記入ください。
  - ② 対応日数が「週7日」以外の場合で開始基準曜日を変更する場合、朱書きで修正してください。「週7日」から「週5日」、あるいはその逆への変更はできません。
  - ③ サポート対象機器本体に実装されるオプション類に関する修正情報をご記入ください。あらかじめ印字されているものは、登録済みのオプション品です。修正情報は、登録済みオプションの変更(撤去する場合を含む)については、変更有無欄にチェックを入れたうえで、右端の欄に変更後数量(全数撤去の場合はゼロ)を記入してください。オプションの追加は、下行に書き足してください。
  - ④ ご連絡先(「登録完了のお知らせ」の送付先)、対象機器設置場所(保守員出動の際の訪問先)、「お客様登録カード」ご記入者様(申請内容についてのお問い合わせ先)をご記入ください。現登録内容からの変更がなくとも、念のため再記入をお願いします。(複数枚同時手続きの場合は、最上段のチェックボックスを利用して重複記入を省略いただけます。)



## 《裏面》

2/2

## ネットワーク保守ライセンス お客様登録カード〈変更申請用〉

**情報に変更がない場合でも、このページ(裏面)は再記入ください**

お客様登録カードを複数枚記入される場合、同一内容の《**重複記入の省略**》が可能です。  
下記 ☐ にチェックを入れ、参照先お客様登録カードの『シリアルNo.』(オモテ面右肩)をご記入ください。

☐ ご連絡先 ⇒ 同時に送付する (250- - ) のお客様登録カードのご連絡先に同じ。

☐ 設置場所 ⇒ 同時に送付する (250- - ) のお客様登録カードの設置場所に同じ。

お客様情報	ご連絡先 (『登録完了のお知らせ』送付先になります)	対象機器の設置場所 (保守員出勤の際のご訪問先になります)
(ふりがな)		
法人・団体名		
ご住所	〒 - 都 道 市 区 府 県 町 村	〒 - 都 道 市 区 府 県 町 村
ご所属		
(ふりがな)		
お名前		
TEL		
E-mail アドレス		

※登録完了後のご連絡先等の変更は、『お客様登録カード(変更申請用)』にて、原則30日前までにお客様登録受付センター宛ご連絡ください。

### ■お客様登録カードご記入者様の情報 (ご記入内容に関するお問合せに使用します)

記入者情報が上記のお客様情報と同じ場合、下記 ☐ にチェックを入れて《**記入の省略**》が可能です。

☐ ご連絡先と同じ      ☐ 設置場所と同じ

(ふりがな)	
法人・団体名	
ご所属	
(ふりがな)	
お名前	
TEL	
E-mail アドレス	

NECは、お客様が本サービスに関連してNECに届け出た情報の中に個人情報が含まれる場合、それを、本サービスの提供に関わる諸業務、および、より良い製品・サービス開発のための調査・分析以外の目的に利用しないものとします。但し、法令により開示が求められた場合およびお客様の合意が得られた場合を除きます。

### ＜ネットワーク保守ライセンス お問合せ先 & お客様登録カード送付先＞

e-mail: [contact@nwshosu-lic.jp.nec.com](mailto:contact@nwshosu-lic.jp.nec.com)

日本電気株式会社 ネットワーク保守ライセンス事務局

※お客様登録カードはe-mailで受け付けております。お客様登録カードの両面をPDFファイルにし、お送りください。

※お客様登録カード(excel)をご用意できます。ご要望の際は表面上部のシリアルNo.(250-で始まる番号)を添えてご連絡ください。

- (3) 記入いただいた「お客様登録カード〈変更申請用〉」のコピーを作成してください。
- 記入いただいた内容について、お客様登録カードのご記入者様にお問い合わせさせていただくことがあります。控えを手元に残しておいてください。

- (4) 記入いただいた「お客様登録カード〈変更申請用〉」を

日本電気株式会社 デジタルネットワーク事業部内  
ネットワーク保守ライセンスお客様登録受付センター  
[contact@nwhoshu-lic.jp.nec.com](mailto:contact@nwhoshu-lic.jp.nec.com)

まで、e-mailにてお送りください。

- (5) 変更手続き完了後、「登録完了のお知らせ（変更）」をNECよりご連絡先にお送りします。

### 第3章 サービス仕様

NECは、お客様がNECへ登録申請し、NECが登録を承認した対象製品に対し、本章（サービス仕様）ならびに第4章（サービス実施条件）に定める条件にしたがって、本サービスを提供するものとします。

万一「QXシリーズ ネットワーク保守ライセンス」を購入いただいたお客様と本サービスの対象となる対象製品の所有者が異なる場合、お客様の責任において、本章ならびに第4章記載の内容につき、対象製品の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. 前提条件

お客様は、本サービスの提供を受けるにあたり、以下の条件を承諾するものとします。

- (1) 本サービスの提供場所および対象製品の設置場所は日本国内に限定されるものとし、本サービスの提供にあたり使用される言語は、お客様およびNECともに日本語とします。
- (2) 障害が発生している対象製品の特定制は、お客様の責任で実施するものとします。
- (3) 対象製品が設置環境条件等、その他NECにより指定された条件と異なる条件において使用された場合、NECによる当該対象製品に対する本サービスの提供ができない場合があります。
- (4) 代替品の提供は、NECが定める交換単位とします。
- (5) NECは、故障原因の報告は行いません。
- (6) 第6項に定めるお客様の協力事項を、お客様の責任で実施するものとします。

#### 2. 本サービスの内容

##### (1) 障害受付

ハードウェア障害が発生している対象製品の特定制をお客様があらかじめ実施することを前提に、NECはお客様からの障害申告コールをお客様登録完了時にNECより送付する「登録完了のお知らせ」記載の障害受付窓口で受け付けます。

受付時間は、24時間365日とします。

##### (2) 機器交換

NECは、対象製品または部品の同等品をあらかじめ準備し、ハードウェア障害が発生した対象製品または故障部品と置き換えを行います。

##### (3) オンサイト障害復旧

対象製品に不時の障害が発生し、お客様からの障害申告に基づきNECが必要と判断した場合、保守作業員を派遣して当該障害の復旧に向けた、次の各号の作業を行います。

①お客様から提供される本ソフトウェアのバージョン情報に基づく、本ソフトウェアのインストール

②お客様から提供される最新のコンフィグデータのバックアップファイルのインストール

ただし、最新のコンフィグデータのバックアップファイルの提供をお客様より受けられない場合、NECが実施する作業は本ソフトウェアのインストールまでとし、コンフィグデータのインストール作業は、お客様にて実施するものとします。

さらに、お客様より本ソフトウェアのバージョン情報の提供を受けられない場合、NECが実施する作業は機器交換までとし、本ソフトウェアおよびコンフィグデータのインストール作業は、お客様にて実施するものとします。

### 3. 本サービスの提供時間帯

N E Cが本サービスに係る作業を実施する対応日数、対応時間帯は、「お客様登録カード」のネットワーク保守ライセンス情報欄に記載のとおりとします。

### 4. 代替品および故障品の扱い

本仕様書で規定する本サービスの提供に伴いお客様が代替品を受領した時点で、N E Cがお客様へ引き渡す代替品の所有権はN E Cからお客様に移転すると同時に故障品はN E Cが回収します。

### 5. 除外作業

以下の作業は、本サービスの対象外とします。

- (1) 対象製品の新設、増設、移設、撤去および機能追加に関する作業および立会い
- (2) お客様の要求による対象製品の改造
- (3) 対象製品の日常の清掃、点検および運転
- (4) 対象製品に含まれるバッテリー、ファン、フィルタおよびその他消耗品、ならびにC D等の記録媒体の供給、交換作業等
- (5) 天災地変、落雷、不可抗力、その他お客様およびN E Cのいずれの責にも帰すことができない事由により対象製品に生じた故障（対象製品のN E Cへの輸送中に生じた故障、または対象製品の仕様の如何によらず内部へ侵入した液体・塵埃もしくは衝撃・振動・落下等により生じた故障等）の修理
- (6) 設置環境条件に反したことにより対象製品に生じた故障の修理
- (7) N E C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製品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り扱いにより対象製品に生じた故障の修理
- (9) N E CおよびN E Cが承諾した者以外が作成したプログラム、ハードウェア等起因する対象製品の事故の調査および故障の修理
- (10) 対象製品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) 電気作業および回線接続のための立会い
- (12) 対象製品内のデータの保護、バックアップおよび削除
- (13) N E Cの供給によらない補助部品、付属品等の修理
- (14) 対象製品に関する技術支援および教育の実施
- (15) お客様が対象製品に対し行った個別設定の復旧作業、お客様が開発したアプリケーションの復旧作業およびお客様データの復旧作業
- (16) 機器の故障原因の報告
- (17) 予備品の調達、保管。ならびに専用予備機の配備
- (18) 計画停電時における対象製品の電源立ち下げ（O F F）および立ち上げ（O N）作業ならびに立会い
- (19) 本ソフトウェアのバージョン・アップ版、リビジョン・アップ版の適用作業ならびに立会い
- (20) 高所（床上320cm以上）に配置された対象製品の取り外しおよび取り付け作業ならびに立会い
- (21) 無線装置に関する、フロアレイアウト変更などにより電波環境が変化したこと起因する障害の復旧作業、電波環境調査、置局設計の見直しおよび再設置作業
- (22) 対象製品に含まない機器に対する保守および修理または故障修理のための立会い
- (23) 回線障害の調査および電気通信事業者の作業に対する立会い
- (24) モバイルデータ通信端末（データ通信カード）に対する保守



## 6. お客様の協力事項

- (1) お客様は、故障部品に設定されている機密情報および個人情報に関する設定情報およびデータをお客様の責任にて消去したうえで、NECに引き渡すものとします。NECは、故障部品に残された各種情報の削除等につき、一切の責任を負わないものとします。
- (2) 障害復旧までの間、NECが必要と判断した場合、お客様は一時的な手順または対策を用いるものとします。
- (3) 本サービスの提供にあたり、対象製品の作業実施前の業務退避および、作業完了後の業務復帰は、お客様が処置するものとします。
- (4) お客様は、対象製品の障害復旧作業に必要な設備（クライアントPC、コンソール、キーボード、マウス等）をNECの保守作業員が操作可能な場所に準備するものとします。
- (5) お客様は、本サービスを行うために保守作業員が対象製品の設置場所に立ち入ることをあらかじめ承諾するとともに、当該保守作業員が本サービスを行うために必要となる作業場所、備品、記録媒体その他の消耗品、電力、水道等は無償で提供するものとします。なお、NECは、保守作業員が対象製品の設置場所に立ち入るにあたり、事前にお客様がNECにお客様の安全規則、衛生規則等を通知した場合、当該保守作業員を含め当該規則等を遵守するものとします。
- (6) お客様は、障害申告をNECに行う場合、ハードウェア障害が発生している対象製品について次の各号に定める情報をNECに提供するものとします。
  - ①品名、品名コード、シリアル番号
  - ②設置場所住所、ご担当者名、電話番号その他連絡先
  - ③障害状況（電源が入らない、リブートする、リンクアップしない、通信できない、エラーが頻発する、pingが時々タイムアウトする等）
  - ④お客様がハードウェア障害と判断した確証情報（局電源状況、LED点灯状況、ケーブル断の有無、設定情報の誤りの有無、ログ情報分析の有無等）
  - ⑤本ソフトウェアのバージョン情報
  - ⑥最新のコンフィグデータのバックアップファイル
- (7) お客様は、本サービスを提供するために必要な情報をNECの求めに応じて提供するものとします。

## 7. お客様情報および設置場所の変更

お客様は、NECに提供したお客様情報および対象製品の設置場所を変更する場合には、変更後のお客様情報および設置場所、ならびに変更日、変更予定日の30日前までに第2章2項に記載の手続きによりNECに通知するものとします。お客様は、かかる手続きを怠った場合、NECが本サービスをお客様に提供できないおそれがあることをあらかじめ承諾するものとします。

## 第4章 サービス実施条件

本章は、ネットワーク保守ライセンス、ネットワーク保守ライセンスEXおよびネットワーク保守ライセンスEX(R)に包括的に適用されるサービス実施条件を記述しています。NECは、第3章（サービス仕様）において示したサービスを、本サービス実施条件に基づきお客様に提供します。

### 1. 登録

- (1) 本サービスをご利用いただくには、本サービス実施条件およびサービス仕様に同意されたうえで、本パッケージ製品ご購入日から30日以内に、NECが別途定める方法にてNECへお客様の情報（以下「お客様情報」といいます）を登録申請いただく必要があります。
- (2) NECは、お客様から受領したお客様情報を登録後、登録が完了したことを「登録完了のお知らせ」により通知いたします。NECは「登録完了のお知らせ」通知をもって、NECが本サービス実施条件に基づく本サービスを行うことを承諾した証とします。
- (3) NECは、合理的な理由がある場合を除き、お客様の登録申請に基づく本サービス提供の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承諾拒絶の通知をするものとします。その場合、お客様が本パッケージ製品の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提出いただければ、これと引き換えに代金をお返しいたします。
- (4) お客様は、登録申請した対象製品の設置場所などのお客様情報を変更する場合、変更しようとする日の30日前までにその内容をNEC所定の方法によりNECに通知するものとします。お客様は、かかる通知を怠った場合、NECが本サービスをお客様に提供できないおそれがあることをあらかじめ承諾するものとします。

### 2. 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対象製品の標準保証開始日（ご購入日）からご購入いただいたネットワーク保守ライセンスの規定する年数（お手続き用のお客様登録カードにあらかじめ印字されています）を経過した日の属する月の月末日までとします。ただし、標準保証開始日より登録完了日が後の場合、登録完了日からサービスを提供します。

### 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12項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、本パッケージ製品に関し受領した代金を返還いたしません。

### 4. お客様の協力

- (1) お客様は、第3章にお客様の協力すべき作業が規定されている場合、当該作業を誠実に実施するものとします。
- (2) NECは、NECが本サービスをお客様に提供するにあたり必要と判断した場合、お客様に対し、次の各号に定める協力を要請することができるものとし、お客様は、NECからの当該要請に応じるものとします。
  - ① 必要な資料および情報をお客様の費用と責任においてNECに提供すること
  - ② 必要な通信環境をお客様の費用と責任において準備すること

③NECが本サービスの提供を行うために必要な範囲内で対象製品の稼働を停止すること

- (3) お客様は、対象製品を正しく運用するために、対象製品に関する操作マニュアル等で指定された日常保守・操作手順等を遵守するものとします。
- (4) お客様は、対象製品の故障、不適切な使用または本サービスの提供に伴う対象製品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、お客様の費用と責任において適切な措置を講じておくものとします。

## 5. お客様の負担する費用

- (1) お客様は、次の各号に定めるお客様に生じた費用を直接負担するものとします。
  - ①本サービスの提供を受ける為に要した記録媒体その他の消耗品に係る費用
  - ②本サービスの提供を受ける為に要した電気料金等の光熱費
  - ③本サービスの提供を受ける為に要した通信費
- (2) お客様は、本サービスを提供するためのNECの技術員による船舶、航空機等の交通機関の利用ならびに宿泊に要した費用ならびに日当を、NECに支払うものとします。

## 6. 責任の制限

- (1) NECは、本サービスの実施に本書第3章のサービス仕様および第4章のサービス実施条件に合致しない契約不適合（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再発した場合をいいます。以下同じ）があった場合、本章2項に定める本サービスの提供期間および提供期間が終了した日から1年間に限り、本サービスをすみやかに再実施するものとします。
- (2) 前記（1）に該当する場合にNECが負うべき責任は、本サービスの再実施に限られるものとし、その他、法律上の契約不適合責任および損害賠償責任を含むいかなる責任も負わないものとします。

## 7. 再委託

NECは、本サービスに係る業務の全部または一部を、NECの費用と責任において第三者に再委託（再々委託等を含み、以下同じとします）できるものとします。

## 8. 秘密保持義務

- (1) お客様およびNECは、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）、相手方の書面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しないものとします。
  - 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) 前記（1）の規定にかかわらず、お客様およびNECは、次の各号の一に該当することを自ら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自己が保有していた情報
  - ②開示後、自己の責によらず公知となった情報

- ③自己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自己が独自に開発した情報
- (3) 前記(1)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、前項(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。
- (4) 前記(1)の規定にかかわらず、お客様およびNECは、政府機関、裁判所等(以下公的機関等といいます)から法令に基づき秘密情報の開示を要求された場合、(i)相手方に対し法律上認められる範囲内で当該開示要求の事実を事前に通知することにより秘密情報の開示差止命令または公開防止に必要な手続きをとる機会を与え、かつ、(ii)当該公的機関等に対し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、当該公的機関等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。

## 9. マイナンバーの取り扱い

- (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(対象製品に保存されているものを含みます)および印刷物等(以下あわせて電子データ等といいます)を取り扱わず、お客様から受領したメモリダンプ内の個人番号をその内容に含む電子データを再現しないものとします。
- (2) お客様は、対象製品または対象製品に内蔵される記憶装置等(記録媒体を含みます)に個人番号をその内容に含む電子データが保存される可能性がある場合、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、当該対象製品および当該記憶装置等に対するログイン認証および電子データの暗号化等のアクセス制御を行うものとします。なお、当該アクセス制御が行われていないことが判明した場合、NECは、当該アクセス制御の実施またはその他の必要な措置が講じられるまで、合理的な範囲内で本サービスの一部または全部の提供を中断できるものとします。
- (3) お客様は、本サービスに関してNECに対し個人番号をその内容に含む電子データ等を提出する場合、事前にNECに対してその旨を通知するものとします。NECは、当該事前通知なく受領した電子データ等につき個人番号をその内容に含まないものとして取り扱うものとします。なお、当該事前通知なしに受領した電子データ等に個人番号が含まれていることが判明した場合、直ちに当該電子データ等の取り扱いを中止し、これをお客様に返却または破棄することができるものとします。

## 10. 権利義務譲渡の禁止

お客様は、NECの事前の書面による同意なくして、本サービスの提供を受けるにあたっての地位を第三者に承継させ、または本サービスの提供を受けるにあたって生じる権利義務の全部もしくは一部を第三者に譲渡し、引き受けさせもしくは担保に供してはならないものとします。

## 11. 反社会的勢力との取引排除

- (1) お客様およびNEC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相互に確約します。
  - 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、反社会的勢力を利用すること
  - 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、相手方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) お客様およびNECは、相手方が前記(1)の確約に違反して、前記(1)各号の一に該当することが判明した場合、相手方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) お客様およびNECは、相手方が前記(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、相手方は、当該調査に協力します。

#### 1 2. 本サービスの利用提供関係の終了

- (1) お客様およびNECは、相手方の責に帰すべき事由により、相手方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。ただし、相手方の義務履行違反が本サービスおよび取引上の社会通念に照らして軽微であるときは除くものとします。
- (2) お客様およびNECは、相手方が次の各号の一に該当する場合、何らの催告を要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。
- ①仮差押、差押、競売の申立もしくは租税滞納処分を受け、または破産、会社更生手続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
  - ②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
  - ③その他財産状態が悪化し、またはそのおそれがあると認められる相当の理由があるとき
- (3) お客様またはNECは、自己が前記(2)各号の一に該当する場合、相手方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、直ちにこれを弁済するものとします。

#### 1 3. 損害賠償

- (1) お客様およびNECは、本書に定める義務に自己の責めに帰すべき事由に起因して違反したことにより相手方に損害を与えた場合には、その損害額等について協議のうえ、本サービスの利用提供関係の終了の有無および請求原因の如何を問わず、本保守ライセンスの代金としてNECがお客様から受領した総額を損害賠償累積額の限度として、賠償義務を負うものとします。
- (2) 前記(1)の規定にかかわらず、お客様およびNECは、請求原因の如何を問わず、当事者の責に帰すことができない事由から生じた損害、当事者が予見すべきであったか否かを問わず特別の事情から生じた損害、間接損害、拡大損害および逸失利益(予想されるコスト削減分を含みます)については、賠償義務を負わないものとし

ます。

- (3) お客様およびNECは、相手方が本書に定める義務に違反した場合であっても、自己が被る損害または損失を最小限にとどめる義務を負うものとします。
- (4) お客様またはNECによる本項の損害賠償の請求は、請求原因の如何を問わず、本書に基づく履行義務違反を相手方に通知した時から1年以内に限り行うことができるものとします。

#### 14. 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履行遅延または履行不能が生じた場合、お客様およびNECは、相手方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。

#### 15. 輸出管理

お客様は、本サービスに基づきNECから受領した物品および情報を輸出する場合には、外国為替及び外国貿易法その他の輸出関連法令（米国輸出管理法その他の外国の輸出入関連法令が適用される場合はそれらの法令を含みます）を遵守するものとします。

#### 16. 存続規定

本章5項（お客様の負担する費用）、6項（責任の制限）、8項（秘密保持義務）、9項（マイナンバーの取り扱い）、10項（権利義務譲渡の禁止）、11項（反社会的勢力との取引排除）、12項（本サービスの利用提供関係の終了）（3）、13項（損害賠償）、15項（輸出管理）、本項、17項（管轄裁判所）およびその他性質上本サービスの利用提供関係が消滅した後も存続すべき規定は、本サービスの提供が期間満了その他の理由の如何を問わず終了した後も、なおその効力を有するものとします。

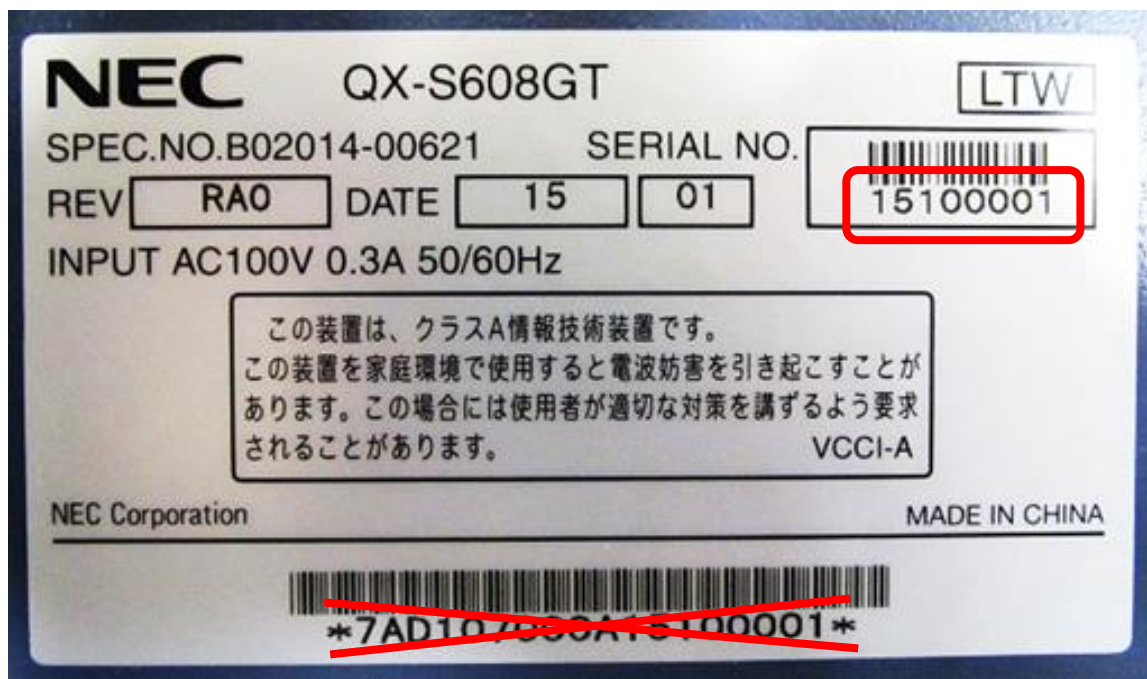
#### 17. 管轄裁判所

本サービスに関連して発生したお客様とNECとの間の紛争については、訴額の如何にかかわらず、東京簡易裁判所または東京地方裁判所をもって第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

別紙―1 本体の製造番号確認方法

本体の背面または底面に貼り付けてあるラベルにてご確認ください。

①底面ラベルの見方



②背面ラベルの見方（一部、天面に貼られている機種があります）



## ご注意

- (1) 本手引きの内容の一部または全部を無断転載することは禁じられています。
- (2) 本手引きの内容に関しては将来予告なしに変更することがあります。
- (3) 落丁、乱丁はお取り替えいたします。
- (4) 本手引きに記載されている連絡先は、2021年 9月現在のものです。

# QXシリーズ ネットワーク保守ライセンス ご利用の手引き

13版 2021年 9月

© NEC Corporation 2021

日本電気株式会社の許可なく、複製・改変などを行うことはできません。