

SupportPack サービス仕様書

本内容は別紙「SupportPack サービス実施条件」(以下サービス実施条件といいます)の一部をなすものであり、本サポートパックで提供されるサービス(以下本サービスといいます)のサービス仕様です。本内容はサービス実施条件に優先して適用されます。

サポートパック名称	シリアル No.カードに記載												
サポートパック型番													
年数													
対応時間													
サービス内容													
対象製品	<p>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。以下、対象製品本体といいます。)および対象製品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。</p> <p>ただし、次のオプション機器は対象となりません。</p> <p>※本除外品一覧は今後変更されることがあります。</p> <table><tr><td>・ディスクアレイ装置</td><td>・プリンタ</td></tr><tr><td>・シンクライアント端末</td><td>・ソフトウェア</td></tr><tr><td>・外付けバックアップ装置(集合型)</td><td>・スイッチブレード</td></tr><tr><td>・ディスク増設筐体</td><td>・オプションブレード</td></tr><tr><td>・ボックス型スイッチ</td><td>・エンクロージャ</td></tr><tr><td>・大容量UPS</td><td></td></tr></table> <p>本サポートパック1パッケージにつき、サービスを受けられる対象製品本体の台数は1台です。</p>	・ディスクアレイ装置	・プリンタ	・シンクライアント端末	・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	
・ディスクアレイ装置	・プリンタ												
・シンクライアント端末	・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													

1. サービス提供期間

サービス実施条件第3条(本サービスの提供期間)のとおりとします。

2. 対応時間について

- (1) 週連続5日間および6日間の場合は起算曜日を選択することができ、起算曜日を起点とした連続した日が対応日となります。(連続5日間の場合の例:月曜日から金曜日、火曜日から土曜日など。)
- (2) 対応時間内に国民の祝日等法律に定める休日、年末年始およびNECが定める休業日(以下、祝日等といいます)が含まれる場合、当該祝日等も本サービスの対応日となります。
- (3) 対応時間の定めにかかわらず、「障害受付および障害原因の切り分け」については、24時間365日対応します。
- (4) 対応時間外にお客様からオンサイト保守サービスの障害復旧依頼を受け付けた場合、またはエクスプレス通報サービスのアラームが発生した場合は、翌対応時間にサービスを提供します。
- (5) お客様が選択された対応日の8:30から17:30の間に対象製品に障害が発生した旨の通知を受け、かつNECがオンサイトで障害復旧修理する必要があると判断した場合、NECは2時間以内に保守作業員を派遣し、作業を開始します。ただし、当該通知がNECの休業日に行われた場合は、翌営業日の対応時間にサービスを提供します。なお、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、あらかじめご了承ください。

3. 提供サービスの内容

3.1 オンサイト保守サービス

3.1.1 前提条件

お客様は、本サービスの提供を受けるにあたり、次の各号に定める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) NECは、お客様に対し事前に通知したうえで問合せ窓口の電話番号およびNECサポートポータルURLを変更する

ことができるものとします。

- (3) 障害が発生している対象製品の特定は、お客様の責任で実施するものとします。
- (4) 対象製品が本サービス仕様書、サービス実施条件、使用許諾契約、保守条件等、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。
- (5) 本サービスおよび使用許諾条件等の一部または全部につき、対象製品の製造元の都合により事前の通知なく変更される場合があります。
- (6) 3.1.3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。

3.1.2 オンサイト保守サービスの内容

- (1) 障害受付および障害原因の切り分け
お客様より対象製品に障害が発生した旨の通知を受け付け、障害原因の切り分けを行います。
- (2) 障害復旧
(1)の切り分けの結果、対象製品を構成する部品に原因があると考えられる場合、保守作業員を派遣し、障害の復旧に必要な作業、動作確認およびお客様への報告を行います。

3.1.3 お客様の協力事項

- (1) お客様は、NECが求めた場合、速やかにサポートIDを提示するものとします。
- (2) 本サービスの提供を受けるのに必要となるログイン名、パスワードおよびライセンスキー等の情報はお客様が管理を行うものとします。
- (3) 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上で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。
- (4) 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。
- (5) 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。

- (6) 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。
- (7) 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、水道等を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。
- (8) お客様は、NECが別途指定する対象製品の設置環境条件(対象製品の正常な稼働のためにNECが指定する対象製品の設置場所における入力電源、温湿度、塵埃、振動、電界および磁界、接地条件、対象製品に有害な塩気および有酸ガスならびに作業スペース等の条件)を、対象製品の設置場所において常に整備、維持するものとします。
- (9) お客様は、本サービスを提供するために必要な情報をNECに提供するものとします。
- (10) お客様は障害製品を送付する場合、輸送中に破損等が発生しないように梱包し、精密機器扱いにて送付するものとします。梱包の不備などにより輸送中に破損したと認められる場合、NECは修理費用をお客様に請求できるものとします。

3. 1. 4 除外作業

次の各号に定める作業は、別途本仕様書に記載がある場合を除き、本サービスの対象外とします。ただし、お客様の要請に対しNECが必要と認めた場合は、お客様およびNEC別途協議の上、実施時期、費用その他必要事項を決定し、これらの作業を行うものとします。

- (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) ノートパソコン・UPS等のバッテリーパック、フロッピディस्क等の記録媒体、インクリボン、用紙、その他の消耗品の供給、交換作業等

- (5) 地震、落雷等の天災地変、不可抗力、その他お客様およびNEC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NEC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) 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) NECおよびNECが承諾した者以外が作成したプログラム、ハードウェア等に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) 対象製品の中に含まれる現金、有価証券等の取り出し、入替および管理
- (14) NECの供給によらない補助部品、付属品等の修理
- (15) 対象製品に関する技術的な質問への回答および対象製品に関する教育の実施
- (16) 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
- (17) 機器の故障原因の報告
- (18) 対応時間外のサービス提供
- (19) 予備品の調達、保管
- (20) 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のインストール
- (21) 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に関わる対応
- (22) お客様が設定したパスワードの忘却により、パスワード解除作業を行う場合、または、マザーボードその他の部品の交換が必要になった場合

3.1.5 交換部品の回収

本サービスの提供に伴って交換された故障部品および老朽部品は、NECが回収します。ただし、本サポートパックにディスク返却不要サービスが付いている場合、交換した HDD/SSD は回収しません。当該ディスクの処理(廃棄等)はお客様が行うものとします。

3.1.6 対象外製品

対象製品が老朽化し、本サービスの実施によっても正常な稼働が不可能であるとNECが判断した場合、お客様とNECとの間で別途協議のうえ当該対象製品の以後の取り扱いを決定するものとします。

3.1.7 登録情報の取り扱い

本サービス実施条件第9条第1項の規定にかかわらず、NECは、本サービス実施条件第1条に基づき登録したお客様情報および対象製品情報(以下あわせて登録情報といいます)を、本サポートパックまたは対象製品本体をお客様に販売した販売店(以下販売店といいます)に対して提供することができるものとします。この場合、NECは当該販売店に対して本サービス実施条件第9条(秘密保持義務)と同等の秘密保持義務を課すものとし、その利用は販売店によるお客様への新たな製品、サービスの提案目的に限るものとします。

3.2 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、対象製品の故障の兆候(以下アラームといいます)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。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、サポートパック登録後、NECサポートポータルから申請が必要です。

3.2.1 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、ダイヤルアップ 通報方式または HTTPS 通報方式のうち、お客様が別途指定した方式により、通信回線を介して、対象製品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の連絡

受信したアラーム通報の内容を解析した結果、NECが障害

復旧修理その他の対処が必要と判断した場合、対応時間の範囲内で、すみやかにその旨をお客様に電話で連絡します。また、開局キーコード方式で開局した場合には、メールでの連絡も行います。

(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NECサポートポータルの会員IDが必要となります。

(4) 保守作業員の手配

NECは、障害復旧修理が必要と判断した場合、お客様へのアラーム発生の連絡と同時に、保守作業員を派遣するための手配を行います。

3.2.2 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、本サービスの提供開始日と同一とします。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エクスプレス通報サービスの開始日を別途決定するものとします。

3.2.3 責任の制限

(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。

(2) NECがお客様にアラーム発生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の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。

3.2.4 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。

3. 2. 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電話で連絡する時間帯は、「対応時間」に記載のとおりとします。