

ExpressSupportPack G4-F
ご利用の手引き

NECフィールディング株式会社

はじめにお読みください

このたびは、NEC製 Express5800 シリーズ（以下「Express5800 シリーズ」といいます。）のハードウェアメンテナンスサービスのパッケージ製品「ExpressSupportPack G4-F」（以下「本パック」といいます。）をお買い上げいただきありがとうございます。

本パックに基づくサービス（以下「本サービス」といいます。）をお受けいただくため、本パックの開封後、すぐに次のことを行っていただきますようお願いいたします。

1. 本パックの内容物をご確認ください。

本パックの内容物は次のとおりです。内容物がすべて揃っているか、ご確認ください。万一不足がある場合は、速やかにご購入元までご連絡ください。

- ① ExpressSupportPack G4-F ご利用の手引き（本書）
- ② ExpressSupportPack G4-F お客様登録カード（お客様情報とご利用の機器を当社に登録するカード）
- ③ エクスプレス通報サービス申込書（オプション「エクスプレス通報サービス」の申込書）
- ④ 返信用封筒（お客様登録カード、エクスプレス通報サービス申込書を返送するための封筒）

2. 本書の内容にご同意できることをご確認ください。

本書の内容にご同意いただけない場合は、お買い上げから 14 日以内に本パックをご購入元にご返却ください。領収書その他の購入を証するものと引き換えに本パックの購入代金をお返しいたします。

3. サービス対象機器・期間をご確認ください。

本サービスの対象機器と本パックの型番が一致しているかどうか、サービス期間が正しいかどうかをあらかじめご確認ください。お客様が本サービスのご利用を途中で中止した場合でも、**お支払済みの代金は返金いたしません**のでご注意ください。本サービスの実施期間は、後記「ExpressSupportPack G4-F サービス内容と条件」の「3. 本サービスの提供期間」に記載のとおりです。

※対象機器を構成する部品（HDD、SSD 等）に個人番号（マイナンバー）情報が含まれている場合、当該部品に対する本サービスの提供は「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（以下「マイナンバー法」といいます。）」上の「個人番号関係事務又は個人番号利用事務の委託」に該当するため、本サービスの対象外となります。ただし、お客様が当該部品に係る本サービスの提供を希望する場合、お客様が当該部品を買い取ることを条件として本サービスを実施します。この場合、当社は、当該部品の対象機器本体からの取り外しのみ行い、お客様に引き渡します。買い取った当該部品の処理（廃棄等）についてはお客様にて行うものとします。

※「ExpressSupportPack G4-F ディスク返却不要サービス付き」を購入されている場合は、後記「ExpressSupportPack G4-F サービス内容と条件」の第3章10の定めに従うものとします。

4. 【重要】お客様登録カードのご記入とご返送をお願いします。

本サービスをお受けいただくには、事前にお客様情報の登録が必要です。

同梱の「ExpressSupportPack G4-F お客様登録カード」（以下「お客様登録カード」といいます。）に必要事項をご記入のうえ、本サービスの対象機器の保証書コピーとともに、**本パックのご購入日から 30 日以内に、当社営業担当に直接お渡しいただくか、同梱の返信用封筒で本書末尾に記載のサポートバック登録受付センター宛にご返送ください**。お客様登録カードに基づく登録が、お客様が本サービスを受ける条件になります。万一上記の期間内にご返送いただけなかった場合、お客様は本サービスを受けられないことがあります。

（ご注意）

保証書には、ご購入日が記載されていることをご確認ください。保証書にご購入日の記載がない場合は、ご購入日が確認できるもの（対象機器の領収書等）の写しを同封してください。それらの書類が同封されていない場合は、当該対象機器本体のNECにおける出荷月末日をご購入日とみなしますので、ご注意ください。

5.【重要】「エクスプレス通報サービス」(オプション)の申込みについて

ご希望のお客さまに対して、「エクスプレス通報サービス」を追加料金なく提供いたします。エクスプレス通報サービスの詳細は、同梱の「エクスプレス通報サービス サービス内容と条件」に記載のとおりです。

エクスプレス通報サービスをご希望の場合は、同梱の「エクスプレス通報サービス申込書」に必要事項をご記入のうえ、お客さま登録カードとともに、本書末尾に記載のサポートパック登録受付センター宛にご返送ください。なお、エクスプレス通報サービスをお申込みされなかった場合でも、お支払済の代金は減額、返金いたしません。

(ご注意)

エクスプレス通報サービスの提供を受けるために必要なソフトウェアのインストール、通報環境の準備、設定等は本サービスに含まれず、お客さま作業となります。

6. 消費税率変更時の税差額の負担について

消費税等相当額については、対象機器のご購入日時点の消費税率で申し受けます。消費税率の変更(増加)があった場合、当社は当該変更後の保守契約期間に係る税差額を別途申し受けますので、本パックのご購入元の指定する方法によりお支払いください。

サービスのご利用にあたって

1. 登録後のオプション機器増設(サポート対象製品の追加)について

登録後にサポート対象オプション機器を増設された場合は、必ず当社にご連絡ください。当該機器について本サービスを受けるためには、機器追加の手続きが必要です。当該機器に係る追加手続きが完了した場合、当該機器に係る本サービスの内容および契約条件は、本パックの契約条件によるものとします。当該機器に関する本サービスの提供期間は機器追加前の本サービスの提供期間と同一とし、当該機器に関し、あらたな本サービスの提供期間が設定されるわけではありません。

ExpressSupportPack G4-F サービス内容と条件
目次

第1章 対象機器	- 1 -
1. 対象機器	- 1 -
第2章 登録	- 2 -
1. 登録申請	- 2 -
第3章 本サービスの内容および契約条件	- 3 -
1. 本サービスの内容	- 3 -
2. 除外作業	- 3 -
3. 本サービスの提供期間	- 4 -
4. 本サービスの提供時間帯	- 4 -
5. お客さまの負担する費用	- 4 -
6. お客さまと対象機器の所有者が異なる場合の取扱い	- 4 -
7. お客さまの協力	- 5 -
8. 責任の制限	- 5 -
9. 老朽化装置の取扱い等	- 6 -
10. 交換部品の所有権	- 6 -
11. 知的財産権	- 6 -
12. 設置場所の変更	- 6 -
13. 再委託	- 6 -
14. 秘密保持	- 6 -
15. 個人情報の保護	- 7 -
16. マイナンバーの取扱い	- 7 -
17. 権利義務の譲渡禁止	- 7 -
18. 損害賠償	- 7 -
19. 本サービスのご利用中止	- 7 -
20. 本サービスの提供中止	- 7 -
21. 反社会的勢力との取引排除	- 8 -
22. 存続条項	- 8 -
23. 合意管轄	- 9 -
24. 協議	- 9 -

第1章 対象機器

1. 対象機器

対象機器は、第2章に記載の登録手続きに基づき当社に登録され、かつ日本国内に設置された Express5800 シリーズ本体(インストールされたソフトウェアを除きます。)および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(次のオプション機器であって、お客さま登録カードの商品名に記載のあるもの)です。

- ・ハイエンド CPU / Advanced(アドバンスド) CPU / Premium(プレミアム) CPU
- ・大容量メモリ / PCIe SSD / Premium SSD
- ・アドバンスドオプション / プレミアムオプション

ただし、次のオプション機器は対象となりません。(本除外品一覧は今後変更されることがあります。)

- | | |
|-------------------|------------|
| ・ディスプレイ装置 | ・プリンタ |
| ・シンククライアント端末 | ・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 | |

本パック1本につき、サービスを受けられる対象機器本体の台数は1台です

※対象機器を構成する部品(HDD、SSD 等)に個人番号(マイナンバー)情報が含まれている場合、当該部品に対する本サービスの提供はマイナンバー法上の「個人番号関係事務又は個人番号利用事務の委託」に該当するため、本サービスの対象外となります。お客さまが当該部品に係る本サービスの提供を希望する場合、お客さまは当該部品を買い取っていただくものとします。買い取っていただいた当該部品の処理(廃棄等)についてはお客さまにて行うものとします。

※「ExpressSupportPack G4-F ディスク返却不要サービス付き」を購入されている場合は、第3章10の定めに従うものとします。

第2章 登録

1. 登録申請

- (1) 本サービスをご利用いただくには、「はじめにお読みください」の「4. 【重要】お客さま登録カードのご記入とご返送をお願いします。」に従い、お客さま登録カードによる情報登録（以下「登録申請」といいます。）が必要です。
- (2) お客さまの登録申請の不備などにより登録が行えない場合は、お客さま登録カードの受領日から 30 日以内に、当社が定める方法によりその旨をお客さまに通知します。この場合、お客さまが本パックに領収書その他の本パックの購入を証するものを添付してご購入元にご返却くだされば、本パックの購入代金をお返しいたします。
- (3) お客さま登録カードの受領日から 30 日以内に、当社から登録の可否について何らの連絡も行わない場合、当該期間の満了をもって登録が完了したものとします。

第3章 本サービスの内容および契約条件

1. 本サービスの内容

(1) 本サービスの内容は、次のとおりとします。

① 障害原因切分けおよび特定

対象機器に不時の障害(対象機器の正常な使用ができない状態をいいます。以下同じとします。)が発生した旨のお客さまからのご連絡を受けた場合、その障害発生箇所を切り分け、原因と考えられるハードウェアを特定します。ご連絡の際は、お客さま登録カードに記載いただいたお客さま情報、対象機器の型番・製造号機を通知するものとします。なお、LCD(液晶ディスプレイ)の画素の欠け、常時非点灯、常時点灯等は障害・故障ではありません。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。

※ 当社は、お客さまに対し事前通知のうえ、窓口の連絡先を変更することができるものとします。

② 障害復旧および報告

障害の原因が対象機器にあると判断した場合は、対象機器の設置場所に技術員を派遣し、必要な修理を行います。ただし、障害の内容により、対象機器を持ち帰ったうえで調査および修理を実施する場合があります。なお、修理に伴いHDDまたはSSDを交換する場合は、データ書込みのないブランクディスクと交換します。また、修理に使用する部品は故障品と機能、性能が同等のもの(再利用品を含みます。)とし、当該部品代は、本パックの購入代金に含まれています。

(2) 本サービスの提供場所および対象機器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、お客さまおよび当社ともに日本語とします。

(3) 本サービスおよび本書の一部または全部につき、対象機器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。

2. 除外作業

次の各号に定める作業は、本サービスに含まれないものとします。ただし、当社は、その必要が認められる場合は、お客さまと別途協議のうえ実施時期、対価の額その他の必要事項を決定し、当該作業を行います。また、(10)～(15)に定める作業については、その実施が可能な場合は、お客さまの承諾を得たうえで別表に定める料金表によりこれを行います。

(1) 対象機器の新設、増設、移転、撤去および機能追加に関する作業および立会い

(2) お客さまの要求による対象機器の改造

(3) ソフトウェア(BIOS、ドライバ、修正モジュール等を含みます。)のインストール、アップデート、バージョン変更、設定変更等の作業

(4) 修理によるパーツ交換に伴うOSやアプリケーションのアクティベーション(認証)に関する作業

(5) お客さまが設定したパスワードの解除

(6) 本体カバーその他の鍵の紛失に伴う開錠および部品交換

(7) 対象機器の日常の清掃、点検および運転

(8) 対象機器のデータの保護、バックアップおよび削除

(9) 無停電電源装置等のバッテリー、記録媒体、その他の消耗品の供給

(10) 部品が自然消耗、磨耗、劣化し、または使用頻度、経過時間、使用環境等に関するNEC所定の基準を超えた場合における修理

(11) 地震、落雷等の天災地変、不可抗力、その他お客さまおよび当社の責に帰すことのできない事由により生じた故障の修理

(12) 対象機器の仕様の如何によらず内部へ侵入した液体・塵埃により生じた故障の修理

(13) 「7. お客さまの協力」(1)⑨に定める設置環境条件に反したことにより生じた故障の修理

(14) 当社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生じた故障の修理

(15) お客さままたは第三者による輸送、移動時の衝撃・振動・落下等、対象機器の不適切な使用または取扱いにより生じた故障の修理

(16) ソフトウェアに起因する事故の調査および故障の修理

(17) 当社または当社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事故の調査および故障の修理

(18) 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

- (19) 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
- (20) 障害復旧修理の実施後における、対象機器を含むシステムの稼働状況の確認
- (21) 対象機器の代替機の貸し出し
- (22) 当社の供給によらないオプション機器、補助部品、付属品等の修理
- (23) 対象機器に関する技術的な質問への回答および教育の実施
- (24) お客さまが対象機器に対し行った個別設定の復旧作業、お客さまが開発したアプリケーションの復旧作業およびお客さまデータの復旧作業
- (25) 機器の故障原因の報告
- (26) 予備品の調達、保管
- (27) 前各号に定めるほか、「1. 本サービスの内容」に含まれない作業

3. 本サービスの提供期間

本サービスの提供期間は、お客さまのご登録申請日にかかわらず、対象機器のご購入日から、本パックに定められた年数（お客さま登録カードの上部（商品名）に記載の年数）とします。

4. 本サービスの提供時間帯

(1) 障害受付時間

対象機器に障害が発生した旨のご連絡の受付時間帯は、24 時間 365 日です。

(2) 対応時間

上記(1)で受け付けたご連絡に基づき当社が本サービスを実施する時間帯（以下「保守作業時間帯」といいます。）は、お客さま登録カードの「対応時間」および「起算曜日」に記載されたとおりとします。なお、お客さま登録カードに「提供期間起算曜日」の指定がなかった場合は、月曜日を起算曜日とします。

※ 国民の祝日、法律に定める休日および年末・年始その他当社が定める休業日も本サービスの対象とします。

障害が発生した旨のご連絡を保守作業時間帯に受け付けた場合は、原則当日にオンサイトにて本サービスの実施を開始します。ただし、次の各号の一に該当する場合は、翌日以降の対応となる場合があります。

- ① 現地到着までまたは現地到着後作業完了までの間に保守作業時間帯外となることが見込まれる場合
 - ② 現地到着までに交通事故、渋滞が発生した場合
 - ③ 悪天候、天災などが発生した場合
 - ④ 修理用部品の一時的な在庫切れ等による場合
- (3) 契約時間外作業

上記(2)にかかわらず、当社は、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は、お客さまの承諾を得たうえで、保守作業時間帯外であっても本サービスを実施するものとします。この場合、お客さまは、別表に定める料金表に基づきその料金を当社に支払うものとします。ただし、当社が下記「13. 再委託」に基づき本サービスの実施を第三者に再委託している場合は、当該作業の要否は当該第三者（以下「再委託先」といいます。）の判断によるものとし、また、お客さまは、当該作業の料金を再委託先に支払うものとします。

5. お客さまの負担する費用

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、お客さまの負担とします。

- ① 電気料金等の光熱費
- ② 通信費（当社からお客さまへの通信に要する費用を除きます。）
- ③ 記録媒体（お客さまのシステムにてエラー等を記録する媒体）その他の消耗品にかかる費用
- ④ 本サービスを提供するため技術員が船舶、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は、その交通費、宿泊費および日当

6. お客さまと対象機器の所有者が異なる場合の取扱い

- (1) お客さまと対象機器の所有者が異なる場合は、お客さまが自己の費用と責任において本書の内容につき対象機器の所有者の承認を得、かつ当社が本サービスを行うために必要な措置を取るものとします。
- (2) お客さまが上記(1)の対応を行わなかった場合、当社は本サービスの実施義務を免れるとともに、これ

により生じた損害について一切責任を負わないものとします。

7. お客さまの協力

- (1) お客さまは、本サービスの提供を受けるにあたり、次の各号に定める事項を、自己の費用と責任で実施し、または承諾するものとします。
 - ① 技術員の対象機器の設置場所への立入りを認めること。なお、当社は、事前にお客さまから設置場所の安全規則、衛生規則等を通知された場合、当該規則等を遵守するものとします。
 - ② 本サービスに必要な作業場所、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こと
 - ③ 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こと
 - ④ 本サービスに必要な資料、情報、作業場所、消耗品および対象機器の障害復旧作業に必要な設備（ディスプレイ装置、クライアント PC、コンソール、キーボード、マウス等）を技術員が操作可能な場所に準備し、提供すること
 - ⑤ 本サービスに必要な計測機器等を対象機器の設置場所に設置または取り外すことを認めること
 - ⑥ 本サービスのために対象機器に同梱されていたソフトウェアの記憶媒体を必要とする場合は、当該媒体を当社に提供すること
 - ⑦ 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停止／再起動等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こと
 - ⑧ 本サービスを実施する目的でお客さまのシステムおよびネットワークの診断プログラムを常駐させることを許諾すること、および本サービスが終了した場合は当社が当該診断プログラムを削除することができること
 - ⑨ 対象機器本体に添付の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、常にその環境を整備、維持すること
 - ⑩ 対象機器を正しく運用するために、対象機器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こと
 - ⑪ 本サービスを受けるために必要な情報（お客さま情報、型番・製造号機を含みます。）を管理すること
 - ⑫ 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さまの責任にて消去した上で当社に引き渡すこと。当社は、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こと
 - ⑬ 障害復旧までの間、当社が必要と判断した場合、お客さまは一時的な手順または対策を用いること
- (2) お客さまは、上記(1)④の資料および情報について、本サービスに必要な範囲で複製することおよび再委託先に開示することをあらかじめ承諾するものとします。
- (3) 当社は、お客さまが上記(1)⑦の措置を怠った場合、これにより生じた損害について一切責任を負わないものとします。
- (4) お客さまは、上記(1)⑧の診断プログラムに関し、いかなる権利を持つものでないことに同意するものとします。

8. 責任の制限

- (1) 当社は、対象機器の障害に伴い発生したお客さまの損害については、何ら責任を負わないものとします。
- (2) 当社は、当社により提供される本サービスに不備があり適切に完了しない場合（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、以下「契約不適合」といいます。）は、当該契約不適合状態の是正のために必要な本サービスを繰り返し実施するものとします。
- (3) 当社が上記(2)の契約不適合責任を負うのは、本サービスに契約不適合がある旨のお客さまの書面による通知を作業の日から3ヶ月以内に受領した場合に限られるものとします。ただし、当社が契約不適合の存在を知っていた場合は、この限りではありません。
- (4) 上記(2)に基づく作業の繰り返しの実施が、本サービスの契約不適合に関して当社がお客さまに負う責任のすべてであって、当該契約不適合により生じた損害については何ら責任を負わないものとします。
- (5) 本サービスの結果として、データ、ソフトウェアの再導入、再構築が必要となった場合、当社はその責任を負わないものとします。
- (6) 本サービスに関して生じたお客さまの損害のうち、間接的損害、逸失利益、派生的損害、第三者からお客さまになされた賠償責任に基づく損害、オペレーティングシステム、データその他のソフトウェアの破

損、変更、もしくは消滅、またはお客さまのコンピュータもしくはネットワーク・システムが利用できなくなったことについて、当社は責任を負わないものとします。

9. 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当社が判断した場合は、お客さまと当社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。

10. 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、すべて当社に帰属するものとし、当社は作業後にこれを持ち帰るものとします。

ただし、「ExpressSupportPack G4-F ディスク返却不要サービス(HDD&SSD)付き」をご購入いただいた場合、交換された HDD または SSD の所有権はお客さまに帰属するものとし、障害復旧作業終了後における HDD および SSD の処理（廃棄等）についてはお客さまが行うものとします。

11. 知的財産権

本サービスの提供に伴い当社が提供するドキュメント類、プログラム等（以下「著作物等」といいます。）に係る著作権その他の知的財産権は当社に帰属するものとし、お客さまは、著作物等を、本サービスの提供を受ける目的の範囲内においてのみ使用できるものとします。

12. 設置場所の変更

お客さまは、対象機器の設置場所を変更する場合は、変更日の 14 日前までに、変更後の設置場所と変更日を、本書末尾に記載のサポートパック登録受付センターに書面により通知するものとします。ただし、対象機器の設置場所は、日本国内に限られるものとします。

13. 再委託

当社は、自己の費用と責任において、本サービスの全部または一部を第三者に再委託することができるものとします。また、再委託先が、その受託した業務を別の第三者に更に委託する場合があることをお客さまはあらかじめ承諾するものとします。

14. 秘密保持

- (1) お客さまおよび当社は、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、書面または電子データにより秘密である旨を指定されたもの（以下「秘密情報」といいます。）を、本サービス提供期間終了後 3 年間、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てはならないものとし、また、本書に基づく義務の履行以外の目的に使用しないものとします。
- (2) 上記(1)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 知得時に既に公知であった情報
 - ② 知得時に既に保有していた情報
 - ③ 知得後、その責によらず公知となった情報
 - ④ 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
 - ⑤ 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
 - ⑥ 「21. 反社会的勢力との取引排除」(1)各号の一に係る一切の情報
- (3) 上記(1)にかかわらず、当社は、本サービスに合理的に必要な範囲で、お客さまの秘密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、本項に定める当社の義務と同等の義務を当該再委託先に課すものとします。
- (4) 上記(1)にかかわらず、お客さまおよび当社は、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、①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し止め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、②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。

15. 個人情報の保護

- (1) 当社は、本サービスの提供に関連してお客さまから開示を受けた「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、お客さま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、また、本書に基づく義務の履行および本サービスの品質向上以外の目的に利用しないものとします。
- (2) 上記(1)にかかわらず、当社は、本サービス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、本項に定める当社の義務と同等の義務を当該再委託先に課すものとします。
- (3) 秘密情報に該当する個人情報については、「14. 秘密保持」に代えて本項の規定が適用されるものとします。

16. マイナンバーの取り扱い

- (1) 当社は、本サービスに関して個人番号(マイナンバー)をその内容に含む電子データ(対象機器に保存されているものを含みます。)および印刷物等(以下「電子データ等」と総称します。)を取り扱わず、お客さま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) お客さまは、対象機器または対象機器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、当該対象機器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、当社は、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) お客さまは、本サービスに関して当社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、事前に当社に対してその旨を通知するものとします。当社は、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、これをお客さまに返却または破棄することができるものとします。
- (4) 当社は、本サービスに関して当社がお客さまから受領した対象機器もしくは記憶装置等または電子データに個人番号が含まれている場合、当該個人番号につき何らの責任を負わないものとします。

17. 権利義務の譲渡禁止

お客さまは、当社の書面による事前の承諾を得ることなく、本パックに基づく自己の権利または義務の全部または一部を第三者に譲渡し、担保に供し、または承継させないものとします。

18. 損害賠償

- (1) お客さまおよび当社が本書に関連して損害賠償義務を負う場合、賠償の対象となる損害の範囲は、相手方に現実に発生した直接かつ通常の範囲の損害に限られるものとします。
- (2) お客さまおよび当社の負担する損害賠償の累積金額は、本パックの代金として当社がお客さまから受領した総額を超えないものとします。
- (3) お客さまおよび当社は、相手方が本書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) お客さままたは当社による本条の損害賠償の請求は、請求原因の如何を問わず、本サービスに基づく履行義務違反を知り得た時から1年以内に限り行うことができるものとします。

19. 本サービスのご利用中止

お客さまが本サービスのご利用を途中で中止した場合、および当社が「20. 本サービスの提供中止」または「21. 反社会的勢力との取引排除」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も、お支払済みの代金は、減額、返金いたしません。

20. 本サービスの提供中止

- (1) 当社は、お客さま(お客さまと対象機器の所有者が異なる場合は、対象機器の所有者を含みます。)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。

- (2) 当社は、お客さま(お客さまと対象機器の所有者が異なる場合は、対象機器の所有者を含みます。)が次の各号の一に該当する場合は、何らの催告を要せず直ちに本サービスの全部または一部の提供を中止することができるものとします。
- ① 「21. 反社会的勢力との取引排除」の規定に違反したとき
 - 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、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、またはそのおそれがあると認められる相当の理由があるとき
- (3) 当社は、お客さま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行った後、当該期間内に当該違反が是正されないときは、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。ただし、当該期間を経過したときにおける債務不履行が取引上の社会通念に照らして軽微であるときは、この限りでないものとします。
- (4) お客さまは、自己が上記(2)各号の一に該当する場合、当社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、当社の債務が履行されたか否かにかかわらず、直ちにこれを弁済するものとします。

21. 反社会的勢力との取引排除

- (1) 当社は、お客さま(その役員および従業員を含みます。また、お客さまと対象機器の所有者が異なる場合は、対象機器の所有者ならびにその役員および従業員を含みます。)が次の各号の一に該当する場合は、何らの催告を要せず直ちに本サービスの全部または一部の提供を中止することができるものとします。
- ① 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。)であったこと
 - ② 反社会的勢力を利用したこと
 - ③ 反社会的勢力に資金提供その他の便宜を供与するなど反社会的勢力の維持運営に協力しまたは関与したこと
 - ④ 反社会的勢力が経営を支配していると認められること(実質的に経営に関与していると認められる場合を含みます。)
 - ⑤ 前各号のほか、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こと
 - ⑥ 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したこと
 - ⑦ 自らまたは第三者を利用して、当社に対し法的な責任を超えた不当な要求行為を行ったこと
- (2) お客さまは、自己またはその役員もしくは従業員(お客さまと対象機器の所有者が異なる場合は、対象機器の所有者ならびにその役員および従業員を含みます。)が上記(1)のいずれかに該当し、または該当する可能性があることが判明した場合は、直ちに当社に通知するものとします。
- (3) 当社は、上記(1)に基づき本サービスの提供を中止した場合は、これにより被った損害の賠償をお客さまに請求することができるものと、また、これによりお客さまに生じた損害については、一切その賠償の責任を負わないものとします。
- (4) 当社は、お客さまが上記(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、お客さまは、当該調査に協力するものとします。

22. 存続条項

本サービスが終了した場合であっても、次の規定は、対象事項がある限りなお有効に存続するものとします。

- ① 「8. 責任の制限」
- ② 「14. 秘密保持」
- ③ 「15. 個人情報の保護」
- ④ 「16. マイナンバーの取り扱い」
- ⑤ 「17. 権利義務の譲渡禁止」

- ⑥「18. 損害賠償」
- ⑦「19. 本サービスのご利用中止」
- ⑧「20. 本サービスの提供中止」(3)
- ⑨「21. 反社会的勢力との取引排除」(3)
- ⑩「22. 存続条項」
- ⑪「23. 合意管轄」

23. 合意管轄

本サービスに関するお客さまと当社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。

24. 協議

本書に定めのない事項、本書記載の条項中疑義の生じた事項および本書の変更については、お客さまおよび当社で別途協議のうえこれを決定します。

以上

別表**保守作業時間帯外の作業および除外作業に関する料金表**

作業費 ＜税別＞	作業時間帯	基本料金	加算料金
	8:30～17:30	12,000 円	3,000 円
	17:30～21:00	14,400 円	3,600 円
	21:00～翌 8:30	16,800 円	4,200 円
日当・宿泊費	当社の規定による		
交通費	実費相当額		
部品代	実費(ただし、保守作業時間帯外の作業の場合は除きます)		

- (1) 上記の料金は、当社の技術員が 1 名で対応した場合の料金です。
- (2) 上記の基本料金は出勤から 1 時間までの料金、加算料金は 1 時間以上の場合 15 分毎に加算する料金とし、全曜日とも共通の料金とします。作業の継続により次の作業時間帯に入った場合は、次の作業時間帯の加算料金を適用するものとします。
- (3) 上記料金算定の時間は、当社または再委託先の技術員が保守センターから出勤し作業が完了するまでの時間とします。
- (4) 当社が 2 名以上の技術員による対応が必要であると判断した場合は、当社は当該サービス料金を別途見積り、お客さまの承認を得るものとします。

ご連絡先等**1. お客さま登録カードの返送先**

〒210-0011

神奈川県川崎市川崎区富士見一丁目6番3号

お客さま登録カード受付センター

2. 本サービス全般に関するお問合せ

NECフィールディング株式会社

電話 050-3146-1140

E-mail fspack-tws@fldg.jp.nec.com

受付 平日 9:00～17:00(国民の祝日に関する法律に定める休日および当社所定の休業日を除きます。)

3. 「エクスプレス通報サービス」についてのお問合せ

エクスプレス受付センター

電話 0120-22-3042

受付 平日 9:00～17:00(国民の祝日に関する法律に定める休日および当社所定の休業日を除きます。)

※ 対象機器の障害のご連絡は、別途当社がお知らせする連絡先をお願いします。

【NEC フィールディング返送片】 本片を返送してください。 ※記入例はご利用の手引きの最終ページをご確認ください。
太枠内をご記入ください。

記入例

ExpressSupportPack G4-F お客さま登録カード

NECフィールディング

商品名 ExpressSupportPack G4-F	型番	対応時間	ExpressSupportPack G4-F の 製品シリアルNo.
--------------------------------	----	------	--

【必須記載事項】

登録カードは手書きでご記入をお願いいたします。

録を申請いたします。

20 XX 年 11 月 21 日

ご登録内容	法人名	にちでんふどうさん かぶしきがいしゃ	法人名	にちでんふどうさん かぶしきがいしゃ
	郵便番号	〒100-0000	郵便番号	〒210-0000
	ご住所	東京 港区	ご住所	神奈川県 川崎市
	住所	三田1-4-0	住所	川崎区富士見1-1-0
	ご所属	情報システム部	ご所属	神奈川営業所
	(ふりがな) お名前	にちでん ごろう 日電 五郎	(ふりがな) お名前	にちでん さぶろう 日電 三郎
	TEL	03-1234-5678	TEL	044-123-4567
	E-mail アドレス	nichiden@nec.com	E-mail アドレス	sabu-nichi@nec.com
	契約期間(起算曜日)	1. 日曜日 2. 月曜日 3. 火曜日 4. 水曜日 5. 木曜日 6. 金曜日 7. 土曜日	契約期間(起算曜日)	1. 日曜日 2. 月曜日 3. 火曜日 4. 水曜日 5. 木曜日 6. 金曜日 7. 土曜日

(注1) 通達時と日間の製品の場所: ○印で起算曜日を指定してください。起算曜日から連続した日曜がサービス実施曜日となります。

対象機器の内容

本体	保証書のコピーを添付してください。
機器購入日	20 XX 年 11 月 12 日
本体製造番号	XXXXXXXXXX
本体型番	N 8100-2641Y

型番	数量	型番	数量	型番	数量
K410-395(00)	1				
N8102-711	2				
N8150-565	3				
N8181-160	2				
N8180-66	1				

(エクスプレス通報サービス) ① 申し込む (同様の「エクスプレス通報サービス申込書」にもご記入をお願いします) 2. 申し込まない

本紙にご記入頂きました内容についてのお問合せ先 ※NECフィールディングからの問い合わせ先

お名前	TEL
法人・団体名	

登録申請についての問い合わせ先: NEC フィールディング 電話 050-3146-1140

NECフィールディングは、お客さまが本サービスに関連してNECフィールディングに届け出た情報のうち、

個人情報等が含まれる場合には、本サービスの提供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さまの同意が得られた場合を除きます。

※下記内は記入不要

受付確認	年 月 日	EDP登録	登録完了	メモ
担当者			返却日	

お客さま → 受付センター → 受注拠点
お客さま → 受付センター → 受注拠点

(バーコードラベル貼付位置)

[保管: 契約終了後 2 年]

対象機器所有者の
法人名を記載願います。

保守対象機器の
設置場所の
ご所属を記載願います。

障害連絡をして
いただく方とその時に
使用される電話番号を
記載願います。

障害連絡をして
いただく方が特定でない
場合は空白、特定の
電話番号でなければ
代表電話番号を
ご記載願います。

本体 (親) 装置の型番と
製造号機は必須です。

【その他必要事項】

・お客さま登録カードと以下の物を同封願います。

①機器購入日確認の納品書や請求書等のコピー

②各機器の保証書のコピー (実際の型番と製造号機が分かるものをお願いします)

※①②とも原本は送付なさらないようお願い致します。

・延長パックの場合は、前契約の「サポートパックシリアルNo.」を該当登録カードの指定場所が余白部分へ記載願います。

・お客さま登録カードの「お客様控え片」は、弊社へは送付なさらずに貴社にて保管願います。

エクスプレス通報サービス申込書

「エクスプレス通報サービス サービス内容と条件」に記載の内容に同意し、下記の通り申し込みます。

(お客さま情報)

ご記入日 YYY年 MM月 DD日

サポートバック 製品シリアルNo.	(必須) XXXXXXXXXXXXX		
お申込者	法人名	設置場所と同じ	
	所在地	〒	
	所属		
(注1)	ご担当	TEL.	

(サービス申込明細)

(注1) 申込者が、サポートバック登録カード記載の登録者と同一の場合は記入不要

サービス名称	エクスプレス通報サービス	契約台数	1台
保守対応時間帯 (通報連絡時間帯)	サポートバックの対応時間に準ずる(5日間 8:30～17:30・5日間8:30～21:00・24時間365日)		
通報方式	電子メール通報方式(ダイアルアップ通報方式(注2)・https通報方式)		

(注2) ダイアルアップ通報方式は、OSにWindows Server 2012、Windows Server 2012 R2、Windows Server 2016、Windows Server 2019、Windows 8、Windows 8.1、Windows 10を使用している場合のみ選択可能です。
Linux装置から直接通報する機能は未サポートとなります。(Linux装置は、Windowsマネージャ装置経由での集約通報のみサポート)

(通報サービス対象機器)

本体モデル名	本体型番	製造番号
サポートバックお客さま登録カードに記載		
対象機器設置場所	サポートバックお客さま登録カードに記載()	
OS名称 (必須)	☒ Windows Server 2019 ☐ Windows Server 2016 ☐ Windows Server 2012/2012 R2 ☐ Windows 10 ☐ Windows 8.0/8.1 ☐ VMware ESXi 6.x ☐ VMware ESXi 5.5 ☐ Linux (NEC版) (型番必須: UL -) ☐ サーバ名称 (コンピュータ名) (必須) ☐ その他()	

(通報時の連絡先 ※連絡先が、サポートバック登録カード記載の連絡先と同一の場合は記入不要)

会社名	設置場所と同じ		
所属			
ご担当者	TEL.	会社 自宅 携帯	
特記事項	(曜日、時間帯で連絡先が変わる場合は、その時間帯と連絡先電話番号を40文字以内でご記入ください) 土日祝日および21時～翌8時の連絡は、090-1234-0000へ		

(開局媒体送付先 ※送付先が、サポートバック登録カード記載の送付先と同一の場合は記入不要)

会社名	設置場所と同じ		
ご住所	〒 -		
所属			
ご担当者	TEL.		

NECフィールドイング保守担当拠点記入欄

保守担当拠点	(部門コード:)	承認	担当
2ヶ所通報希望 拠点名	(部門コード:)	機器管理番号	(必須)

(本紙): お客さま → NECフィールドイング拠点(保存) → エクスプレス受付センター(保管): 開局手配(〒22-A0806)

(サポートバックお客さま登録カード: 写)

[保管: 契約終了後2年]

※FIELDING拠点へのお願い: システム管理コードを採番・記入の上、お客さま登録カードの写しを添えて、受付センターへ送付してください。

