

NetworkSeriesSupportPack
ご利用の手引き

NECフィールドディング株式会社

はじめにお読みください

このたびは、NEC製ネットワーク製品(以下「NEC 製NW機器」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「NetworkSeriesSupportPack」(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、すぐに次のことをごこな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 NetworkSeriesSupportPack ご利用の手引き(本書)
- ② NetworkSeriesSupportPack お客さま登録カード
(お客さま情報とご利用の機器を当社に登録するカード)
- ③ 返信用封筒(お客さま登録カード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。お客さまが本サービスのご利用を途中で中止した場合でも、**お支払い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「NetworkSeriesSupportPack 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。

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。

本サービスをお受けいただくには、事前にお客さま情報の登録が必要です。

同梱の「NetworkSeriesSupportPack お客さま登録カード」(以下「お客さま登録カード」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パック登録受付センター宛にご返送ください。**お客さま登録カードに基づく登録が、お客さま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、お客さま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(対象機器の領収書など)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. 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(サポート対象機器の追加)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や、オプション機器に増設機器を追加された場合は、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、機器追加の手続が必要です。当該機器に係る追加手続が完了した場合、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。

NetworkSeriesSupportPack 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.....	- 6 -
3. 本サービスの提供期間.....	- 6 -
4. 本サービスの提供時間帯.....	- 7 -
5. お客さまの負担する費用.....	- 7 -
6. お客さまと対象機器の所有者が異なる場合の取扱い.....	- 7 -
7. お客さまの協力.....	- 7 -
8. 責任の制限.....	- 8 -
9. 老朽化装置の取扱いなど.....	- 9 -
10. 交換部品の所有権.....	- 9 -
11. 知的財産権.....	- 9 -
12. 設置場所の変更.....	- 9 -
13. 再委託.....	- 9 -
14. 秘密保持.....	- 9 -
15. マイナンバーの取扱い.....	- 10 -
16. 権利義務の譲渡禁止.....	- 10 -
17. 損害賠償.....	- 10 -
18. 本サービスのご利用中止.....	- 10 -
19. 本サービスの提供中止.....	- 10 -
20. 反社会的勢力の排除.....	- 11 -
21. 存続条項.....	- 11 -
22. 合意管轄.....	- 12 -
23. 協議.....	- 12 -

第1章 対象機器

1. 対象機器

本サービスの対象機器（以下「対象機器」といいます。）は以下のとおりとします。なお、本項で使用される用語の意味は以下の通りとします。

- ・UNIVERGE IX シリーズ：UNIVERGE IX シリーズ（ルータ）をいいます。
- ・UNIVERGE QX-W シリーズ（無線 LAN）：UNIVERGE QX-W シリーズ（無線 LAN）をいいます。
- ・UNIVERGE QX-S シリーズ上位モデル群：UNIVERGE QX-S シリーズ（スイッチ）の上位モデル群をいいます。機種は QX-S4000/S5000/S6000/S7000 および QX-S4300/S4800 型番、QX-S505MT-2X-PW、QX-S510MT-2X-PW をいいます。ただし、機種については今後変更されることがあります。
- ・UNIVERGE QX-S シリーズ（非上位モデル群）：UNIVERGE QX-S シリーズ上位モデル群以外の UNIVERGE QX-S シリーズをいいます。

(1) UNIVERGE IX シリーズ および UNIVERGE QX-S シリーズ（非上位モデル群）

第2章に記載された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 NEC 製NW機器本体（NEC型名（【B】から始まる英数字））および本体に内蔵される NEC 製NW機器用純正オプション機器（以下本(1)において「オプション製品」といいます。）です。ただし、次のオプション製品は対象となりません。

・ケーブル類

・取付金具

・マグネット類

※上記対象外オプション製品は今後変更されることがあります。

(2) UNIVERGE QX-W シリーズ（無線 LAN） および UNIVERGE QX-S シリーズ上位モデル群

① 本パックがアクセスコントローラ、アクセスポイント本体用もしくは QX-S 本体用パッケージの場合

第2章に記載された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 NEC 製NW機器本体（NEC型名（【B】から始まる英数字））とします。下記②に定義されるオプション製品は一切対象となりません。

② 本パックがオプション製品用パッケージの場合

第2章に記載された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 NEC 製NW機器本体（NEC型名（【B】から始まる英数字））および本体に内蔵される NEC 製NW機器用純正オプション機器（以下本(2)において「オプション製品」といいます。）のうち、次のものとします。なお、オプション用パックは、オプション製品名に対応したパックを台数分必要になります。

・電源類

・外付電源類

・FAN 類

・背面拡張類

・SFP 類

・SFP+類

・QSFP+類

・USB メモリ類

・ケーブル類

※上記対象オプション製品は今後変更されることがあります。

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おこなえない場合は、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おこなわない場合、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) お客さまから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。)が発生した旨のご連絡を受けた場合、以下のサービスをおこないます。

1) UNIVERGE IX シリーズ、UNIVERGE QX-S シリーズ上位モデル群 および UNIVERGE QX-S シリーズ(非上位モデル群)の作業範囲

① 交換作業

対象機器 の設置場所に技術員を派遣し、故障した対象機器(以下「故障機器」と総称します。)と当社が用意した代替用交換機器(以下「交換機器」といいます。)との交換作業をおこないます。交換後の故障機器は、当社が持ち帰るものとします。また、修理に使用する交換機器は故障機器と機能、性能が同等のもの(再利用品を含みます。)とし、交換機器に係る費用は、本パックの購入代金に含まれます。

② オンサイト障害復旧

- ・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
- ・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

本号の作業は、お客さまから本ソフトウェアのバージョン情報または最新のコンフィグデータのバックアップファイルを提供されることを前提とし、当該バージョン情報またはバックアップファイルの提供を受けられない場合、当社は、未提供部分に係る作業の実施義務を負わないものとします。

2) UNIVERGE QX-W シリーズ(無線 LAN)の作業範囲

- ・本パックがアクセスコントローラもしくはアクセスポイント本体用パッケージの場合

① 交換作業

対象機器 の設置場所に技術員を派遣し、故障機器と当社が用意した交換機器との交換作業をおこないます。交換後の故障機器は、当社が持ち帰るものとします。また、修理に使用する交換機器は故障機器と機能、性能が同等のもの(再利用品を含みます。)とし、交換機器に係る費用は、本パックの購入代金に含まれます。

② オンサイト障害復旧

アクセスコントローラの場合ならびにアクセスポイントを FAT モードで使用している場合およびアクセスポイントを FIT モードで使用している場合で異なり、それぞれの作業内容は以下に定める表1、表2、および表3の「作業者」欄に「当社」の記載のある作業項番を作業範囲とします。ただし、お客さまより「作業に必要な情報」欄に記載された情報の提供を一つでも受けられない場合、当社の作業範囲は障害確認、機器交換のみとし、それ以外の作業は、お客さまにて実施するものとします。

表1. アクセスコントローラの場合

作業 項番	作業項目	作業装置	作業内容	作業者	作業に必要な情報
1	障害確認	アクセス コントローラ	LED, ログの内容から障害内容を 確認する。	当社	障害状況と、 障害と判断した 確証情報
2	代替品の 準備		代替品を準備する。	当社	
3	基本ソフト ウェアの インストール	アクセス コントローラ	お客さま使用バージョンの基本 ソフトウェアを代替品へ投入する。	当社	基本ソフトウェアの バージョンまたは ソフトウェアの ファイル名
4	アクティベ ーションファ イルの取得		ライセンスサーバにログインし、アク ティベーションファイルを取得する。	当社	ライセンスシート
5	ライセンスの 適用	アクセス コントローラ	アクティベーションファイルを代替品 に投入し、ライセンスを適用する。	当社	
6	コンフィグ データの 投入	アクセス コントローラ	お客さま提供のバックアップコンフィ グレーションを代替品へ投入する。	当社	最新のコンフィグ データのバック アップファイル
7	機器交換	アクセス コントローラ	代替品をお客さまネットワークに 接続する。	当社	
8	疎通確認	アクセス コントローラ	アクセスコントローラからアクセスポ イントが認識できることを確認する。	当社	
9	動作確認		障害復旧を確認する。	お客さま	

表2. アクセスポイントで FAT モード、または Anchor-AC モードで使用している場合

作業 項番	作業項目	作業装置	作業内容	作業者	作業に必要な情報
1	障害確認	アクセス ポイント	LED, ログの内容から障害内容を 確認する。	当社	障害状況と、 障害と判断した 確証情報
2	代替品の 準備		代替品を準備する。	当社	
3	動作モードの 変更	アクセス ポイント	代替品の動作モードを確認し、 FATモード、または Anchor-AC モードに変更する。	当社	
4	基本ソフト ウェアの投入	アクセス ポイント	お客さま使用バージョンの基本 ソフトウェアを代替品へ投入する。	当社	基本ソフトウェアの バージョンまたは ソフトウェアの ファイル名
5	コンフィグ データの投入	アクセス ポイント	お客さま提供のバックアップコンフィ グレーションを代替品へ投入する。	当社	最新のコンフィグ データのバック アップファイル
6	機器交換	アクセス ポイント	代替品をお客さまネットワークに 接続する。	当社	
7	動作確認		障害復旧を確認する。	お客さま	

表3. アクセスポイントをFITモード、または Anchor-FIT モードで使用している場合

作業 項番	作業項目	作業装置	作業内容	作業者	作業に必要な情報
1	障害確認	アクセス ポイント	LED, ログの内容から障害内容を 確認する。	当社	障害状況と、 障害と判断した 確認情報
2	代替品の 準備		代替品を準備する。	当社	
3	動作モードの 変更	アクセス ポイント	代替品の動作モードを確認し、 FITモード、または Anchor-FIT モードに変更する。	当社	
4	アクセス ポイントの 登録	アクセス コントローラ	登録されている故障品のシリアル 情報を代替品のシリアル情報に 書き換えて登録する。	お客さま	
5	機器交換	アクセス ポイント	代替品をお客さまネットワークに 接続する。	当社	
6	疎通確認	アクセス コントローラ	アクセスコントローラからアクセスポ イントが認識できることを確認する。	お客さま	
7	動作確認		障害復旧を確認する。	お客さま	

・本バックがオプション製品用パッケージの場合

① 交換作業

対象機器の設置場所に技術員を派遣し、故障機器と当社が用意した交換機器との交換作業をおこないます。交換後の故障機器は、当社が持ち帰るものとします。また、修理に使用する交換機器は故障機器と機能、性能が同等のもの(再利用品を含みます。)とし、交換機器に係る費用は、本バックの購入代金に含まれます。

② オンサイト障害復旧

①のオプション製品を交換作業後、必要に応じ、本章1②2)記載の条件により、搭載されている NEC 製NW機器本体(アクセスコントローラもしくはアクセスポイント)に準じて設定復旧をおこないます。

- (2) 対象機器の特定、障害原因の切り分けは、お客さまの責任で実施いただくことを前提とします。また、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。
- (3) お客さまから当社にご連絡の際は、次の情報を当社に提供するものとします。
- ・ 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
 - ・ 品名、品名コード、シリアル番号
 - ・ 設置場所住所、ご担当者名、電話番号その他連絡先
 - ・ 障害状況(電源が入らない、リポートする、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など)
 - ・ お客さまがハードウェア障害と判断した確認情報(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など)
 - ・ 本ソフトウェアのバージョン情報
 - ・ 最新のコンフィグデータのバックアップファイル
- (4) 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。また、当社は、お客さまに対し事前通知のうえ、問い合わせ窓口の連絡先を変更する場合があります。
- (5) 本サービス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、当該作業をおこないます。また、(9)～(13)に定める作業については、その実施が可能な場合は、別表に定める料金表によりこれをおこないます。

- (1) 対象機器の新設、増設、移設および撤去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) 修理によるパーツ交換にともなう 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
- (4) お客さまが設定したパスワードの解除
- (5) 対象機器の日常の清掃、点検および運転
- (6) 本体カバーその他の鍵の紛失にともなう開錠および部品交換
- (7) 対象機器のデータの保護
- (8) バッテリー、用紙、記録媒体、1次電池、その他の消耗品の供給
- (9) 部品が自然消耗、磨耗、劣化し、または使用頻度、経過時間、使用環境などに関するNEC所定の基準を超えた場合における修理
- (10) 天災、地変その他当社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
- (11) 「7. お客さまの協力」(1)⑧に定める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
- (12) 当社の指定品以外の消耗品および記録媒体の使用または消耗品および記録媒体の保管不備により生じた故障の修理
- (13) お客さままたは第三者による輸送、移動時の落下、衝撃など、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
- (14) ソフトウェアに起因する事故の調査および故障の修理
- (15) 当社または当社が承諾した以外の者が作成したプログラム、ハードウェアなどに起因する事故の調査および故障の修理
- (16) 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
- (17) 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
- (18) 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
- (19) 対象機器内のデータの保護、バックアップおよび削除
- (20) 対象機器の代替機の貸し出し
- (21) 当社の供給によらないオプション機器、補助部品、付属品などの修理
- (22) 対象機器に関する教育の実施
- (23) お客さまが対象機器に対しおこな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
- (24) 機器の故障原因の報告
- (25) 予備品の調達、保管
- (26) 計画停電時における対象製品の電源立ち下げ(OFF)および立ち上げ(ON)作業ならびに立会い
- (27) 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
- (28) 高所(床上280cm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
- (29) 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により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
- (30) 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
- (31) 回線障害の調査および電気通信事業の作業に対する立会い
- (32) 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
- (33) 前各号に定めるほか、本章1. に含まれない作業

3. 本サービスの提供期間

- (1) 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。
- (2) 上記(1)にかかわらず、対象機器の製造打切後 5 年を経過した場合、当社は、本サービスの実施を打ち切るものとします。この場合でも、お支払い済みの代金は返金いたしません。

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

本サービスの対応時間は、お客さま登録カードの(商品名)の記載に従い、次のとおりとします。

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。

保守作業時間帯に「1. 本サービスの内容」(1)のご連絡を受け付けた場合は、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。

- ・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
- ・現地到着までに交通事故、渋滞が発生した場合
- ・悪天候、天災などが発生した場合
- ・修理用部品の一時的な在庫切れなどによる場合

(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 電力料および水道料
- 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などを記録する媒体)その他の消耗品にかかる費用
- ④ 本サービスをおこなうため技術員が船舶、航空機など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るとともに当社が本サービスをおこなうために必要な措置をとるものとします。
- (2) お客さまが上記(1)の対応をおこなわなかった場合、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 技術員が対象機器の設置場所に立入ることを認めること
 - ② 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
 - ③ 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、マウスなど)を技術員が操作可能な場所に準備し、提供すること

- ④ 本サービスに必要な計測機器など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
 - ⑤ 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
 - ⑥ 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ともなう対象機器の停止／再起動など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、かかる措置を怠った場合、当社は一切責任を負わないこと
 - ⑦ 本サービスを実施する目的でお客様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
 - ⑧ 対象機器本体に添付のマニュアルなどに記載されている「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
 - ⑨ 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などで指定された日常保守・操作手順などを遵守すること
 - ⑩ 本サービスを受けるために必要な情報(お客様情報、型番・製造号機を含む)を管理すること
 - ⑪ 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などにつき、一切の責任を負わないこと
 - ⑫ 障害復旧までの間、当社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こと
 - ⑬ 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(電源オフ、データバックアップなどを含みます。)および作業完了後の業務復帰はお客様が処置すること
 - ⑭ お客様は、本サービスを提供するために必要な情報を当社の求めに応じて提供すること。
- (2) お客様は、上記(1)③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) お客様は、上記(1)⑦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、対象機器の障害にともない発生した、お客様の損害については、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) 当社が前号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様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、本サービスの実施にかかる契約不適合に関して当社がお客様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様の損害のうち、間接的損害、逸失利益、派生的損害、第三者からお客様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、またはお客様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など

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ともな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ます。

11. 知的財産権

本サービスの提供にともない当社が提供するドキュメント類、プログラムなど(以下「著作物など」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、著作物などを、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バ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、当該第三者(以下「再委託先」といいます。)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、秘密情報としてあつかわないものとします。
 - ① 一般に入手できる情報
 - ② 知得時にすで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
- (3) 当社は、お客さま登録カードに記載された個人情報(個人情報保護法に定める個人情報をいいます。)を、本サービスの提供およびその品質向上以外の目的のために使用しないものとします。
- (4) 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。
- (5) 第 1 項の規定にかかわらず、お客さまおよび当社は、政府機関、裁判所など(以下「公的機関など」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、②当該公的機関などに対し秘密情報の秘密性に即した取扱いがなされるよう要請したうえで、当該公的機関など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. マイナンバーの取扱い

- (1) 当社は、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2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(対象機器に保存されているものを含みます。)および印刷物など(以下「電子データなど」と総称します。)を取扱わず、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など(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などに対するログイン認証および電子データの暗号化などのアクセス制御をおこなうものとします。なお、当該アクセス制御がおこな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などを提出する場合、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などにつき個人番号をその内容に含まないものとして取扱うものとします。なお、当該事前通知なしに受領した電子データなど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などの取扱いを中止し、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など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。

16. 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。

17. 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、本サポート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年以内に限りおこなうことができるものとします。

18. 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「19. 本サービスの提供中止」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、お支払い済みの代金は、減額、返金いたしません。

19. 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 「20. 反社会的勢力の排除」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、不渡処分を受けるなど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
- (2) 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おこなった後、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。
- (3) お客さまは、自己が第1号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、直ちにこれを弁済するものとします。

20. 反社会的勢力の排除

- (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。また、「14. 秘密保持」の定めにかかわらず、次の各号の一に該当する情報は秘密情報には含まれないものとします。
 - 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た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すること
 - 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おこなうこと
- (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し、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「20. 反社会的勢力の排除」(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おこな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。

21. 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. マイナンバーの取扱い」(4)
- ④ 「16. 権利義務の譲渡禁止」
- ⑤ 「17. 損害賠償」
- ⑥ 「18. 本サービスのご利用中止」
- ⑦ 「19. 本サービスの提供中止」(3)
- ⑧ 「20. 反社会的勢力の排除」(3)
- ⑨ 「21. 存続条項」
- ⑩ 「22. 合意管轄」

22. 合意管轄

本サービスに関連して発生した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ます。

23. 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 ＜税別＞	加算料金 ＜税別＞
	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。

ご連絡先など**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い合わせ

NECフィールドディング株式会社

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。)

※ 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】

※2枚目は『お客様控え』ですので返送せず、お手元で保管してください。

NetworkSupportPack お客様登録カード

NECフィールディング

記入例

NetworkSupportPack	(型番)	(対応時間)	NetworkSupportPack の 製品シリーズ編
--------------------	------	--------	---------------------------------

【必須記載事項】

別冊の手引きに記載の内容に同意し、下記の通り登録を申請いたします。

登録カードは手書きでご記入をお願いいたします。

20 24 年 5 月 17 日

登録内容	ふりがな 法人名	いちでんぶどうさん かぶしきかいしゃ 日電不動産 株式会社	いちでんぶどうさん かぶしきかいしゃ 日電不動産 株式会社
	郵便番号	〒100-0000	〒210-0000
	住所	東京 港区 三田1-4-0	神奈川 川崎 川崎区富士見1-1-0
	ご所属 (ふりがな)	情報システム部	神奈川営業所
	登録者名	いちでん ぶろう	いちでん さぶろう
	電話番号	03-1234-5678	044-123-4567
	メールアドレス	nichiden@nec.com	sabu-nichi@nec.com
	(注1)	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)	※連続日間の製品の場合、○印で起算曜日を指定してください。起算曜日から連続日間はサービス実施曜日となります。	

対象機器設置場所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）装置の型番とシリアルNoは必須です。

(対象機器の内容)

本体購入日	20 24 年 5 月 7 日	本体型番	B 02099-01999		
シリアルNo	XXXXXXXXXXXXXXXXXX				
型番	数量	型番	数量	型番	数量
B		B		B	
B		B		B	
Y ER7-8	1	Y		Y	
Y		Y		Y	

(本館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	野役 花子	TEL	048-123-4567
法人・団体名	株式会社野役テクノロジー		

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契機してNECフィールディングに寄せた情報のうち、個人情報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	印		返却日	
お客さま	→ 受付センター	→ 受付拠点		
お客さま		→ 受付拠点		

(バーコードラベル貼付位置)

【保管: 契約終了後2年】

【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機器購入日確証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。
- ・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。

【NEC フィールドイング 返送片】

※2枚目は『お客様控え』ですので返送せず、お手元で保管してください。

※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。

NetworkSupportPack お客様登録カード

NECフィールドイング

記入例

【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。

NetworkSupportPack	(型番)	(対応時間)	NetworkSupportPack の 製品シリアルNo
サービスを受ける機器の設置場所 (サポートパックの所有者など)	サービスを受ける機器の設置場所 (カスタマエンジニアが扱う機器)		
ふりがな 法人名	にらでんぶどうさん かねしきかいしや 日電不動産 株式会社		にらでんぶどうさん かねしきかいしや 日電不動産 株式会社
郵便番号	〒100-0000	〒210-0000	
住所	東京 港区 三田1-4-0	神奈川県 川崎市 川崎区富士見1-1-0	
ご所属 (ふりがな)	情報システム部	神奈川県 川崎市 川崎区 神奈川営業所	
登録者名	にらでん ごろう 日電 五郎	にらでん ざぶろう 日電 三郎	
電話番号	03-1234-5678	044-123-4567	
メールアドレス	nichiden@nec.com	sabu-nichi@nec.com	
	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

対象機器設置場所の
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
シリアルNoは必須です。

(対象機器の内容)

(保証書のコピーを添付してください。)

機器購入日	20 24 年 5 月 7 日	本体型番	B 02099-WX000
シリアルNo	X X		

一同購入したオプションサポートバックパックにこの記入のないオプションパックは登録できません。記入欄が不足する場合は、別紙で記入の上ご返送ください。

オプションバック型番	オプションバックシリアルNo	オプションバック型番	オプションバックシリアルNo
BXP-99948-515F	W525Nxxxxxxxx	BXP-	W
BXP-99948-515F	W525Nxxxxxxxx	BXP-	W
BXP-05561-723F	W595Vxxxxxxxx	BXP-	W
BXP-YER3A-515F	W5268xxxxxxxx	BXP-	W
BXP-	W	BXP-	W

オプションバックの型番は「BXP-」から始まります。複数ある場合も1セットにつき1つずつ記載してください。
オプションバックのシリアルNoは、Wから始まる12桁の番号です。

(本紙にご記入いただきました内容についての問い合わせ先) ※NECフィールドイングからの問い合わせ先

お名前	野役 花子	TEL	048-123-4567
法人・団体名	株式会社野役テクノロジー		

登録申請についての問い合わせ先:NECフィールドイング 電話 050-3146-1140
NECフィールドイングは、お客様が本サービスに同意し、NECフィールドイングに届け出た情報のうち、個人情報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いたしません。
但し、法令により開示が求められた場合およびお客様の同意が得られた場合を除きます。

※下記内は記入不要

発行確認	年 月 日	EDP登録	登録完了 返却日	メモ
担当責任者	印			
お客様	→ 受付センター	→ 受付拠点		
お客様		→ 受付拠点		

(バーコードラベル貼付位置)

[保管：契約終了後2年]

【その他必要事項】

- ・お客様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。
- ・お客様登録カードの「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。

[NECフィールドイング返送料]
※2枚目は「お客さま控え」ですので返送せず、お手で保管してください。

※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

NetworkSupportPack お客さま登録カード

NECフィールドイング

【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。

「NetworkSupportPack ご利用の手引き」に記載の内容に同意し、下記の通り登録を申請いたします。

本体パック記載のサポートパックの製品シリアル No (W から始まる 12 桁の番号) を必ず記載してください。
※本体パックと同時購入された場合は、本体パックのお客さま登録カードと同様の上、返送してください。

W 5 9 1 2 x x x x x x

本体（親）装置のシリアルNoは必須です。

【ここから下の項目は必ず記載してください】

ネットワーク機器本体（アクセスコントロールもしくはアクセスポイント）の保証書をお送りください。

機器購入日 2024年5月7日 本体型番 02099-WC999
シリアルNo XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

本体（オプション）装置の型番とシリアルNoは必須です。

（お客さま情報） ※太枠内をご記入ください。 記入日 2024年5月17日

ふりがな	にちでんごろうさん かぶしがいしゃ	にちでんごろうさん かぶしがいしゃ
法人名	日電不動産 株式会社	日電不動産 株式会社
郵便番号	〒100-0000	〒210-0000
住所	東京 港区 三田1-4-0	神奈川県 川崎市 川崎区富士見1-1-0
ご所属	情報システム部	神奈川県営業所
登録者名	にちでん ごろう	にちでん さぶろう
お電話番号	日電 五郎	日電 三郎
メールアドレス	03-1234-5678 nichiden@nec.com	044-123-4567 sabun-nicki@nec.com

対象機器設置場所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。

お名前	新谷 亮子	TEL	048-123-4567
法人・団体名	株式会社新谷テクノロジー		

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。

登録申請についての問い合わせ先：NECフィールドイング 電話 050-0148-1140
NECフィールドイングは、お客さまが本サービスに準拠してNECフィールドイングに届け出た情報のうち個人情報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。併し、法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

発行機関	発行日	印刷部	発行元	その他
発行担当者				

(バーコードラベル貼付位置)

お客さま → 受付センター → 受付拠点
お客さま → 受付拠点

【保管：契約終了後2年】

【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機器購入日確証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ぬようお願い致します。
- ・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。

