

PlatformSupportPack
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 iStorage シリーズストレージ(以下「iStorage 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と iStorage シリーズに搭載されたプログラム・プロダクト製品(以下「対象 PP」といいます。)サポートを組み合わせたパッケージ製品「PlatformSupportPack」(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 PlatformSupportPack ご利用の手引き(本書)
- ② PlatformSupportPack 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)
- ④ PP・サポートサービス仕様書(提供する PP・サポートサービスの詳細な仕様書)

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「PlatformSupportPack サービス内容と条件」の第3章「1. 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。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。

※「PlatformSupportPack 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「PlatformSupportPack サービス内容と条件」の第3章「2. 6 交換部品の所有権」の定めに従うものとします。

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「PlatformSupportPack 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. 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. 登録完了

当社での登録完了後、当社より下記の連絡を行います。

(1) サポートIDのお知らせ

お客さまに「サポートID」や契約情報をお知らせします。「サポートID」はNECのサポートポータル (<http://www.support.nec.co.jp>) を利用する際に必要となります。

(2) ご利用案内のお渡し

ご登録いただいたお客さまにお渡しします。サービスの利用方法の詳細を記載した「ユーザーズガイド」やNECのサポートポータル (<http://www.support.nec.co.jp>) を使用するために必要な情報が記載されています。「ユーザーズガイド」はNECのサポートポータルからもダウンロードすることができます。

2. 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、オプション製品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、機器追加の手続きが必要です。

※「PlatformSupportPack」は、日本電気株式会社(以下「NEC」といいます。)から名称の使用許諾を得て、当社が製品化したものです。

(2023.11 TMU-01869-7)

PlatformSupportPack サービス内容と条件 目次

第1章 対象機器	- 1 -
1. 対象機器および対象 PP	- 1 -
第2章 登録	- 1 -
1. 登録申請	- 1 -
第3章 本サービスの内容および契約条件	- 2 -
1. 総則	- 2 -
1. 1 本サービスの提供期間	- 2 -
1. 2 お客さまの協力義務	- 2 -
1. 3 お客さまと対象機器の所有者が異なる場合の取扱い	- 2 -
1. 4 責任の制限	- 2 -
1. 5 再委託	- 3 -
1. 6 秘密保持	- 3 -
1. 7 マイナンバーの取扱い	- 3 -
1. 8 免責	- 4 -
1. 9 損害賠償	- 4 -
1. 10 本サービスの提供中止	- 4 -
1. 11 反社会的勢力の排除	- 4 -
1. 12 その他	- 5 -
1. 13 存続条項	- 6 -
1. 14 合意管轄	- 6 -
2. ハードウェア保守サービス	- 6 -
2. 1 本サービスの内容	- 6 -
2. 2 除外作業	- 6 -
2. 3 保守作業時間帯	- 7 -
2. 4 お客さまの負担する費用	- 7 -
2. 5 老朽化装置の取扱い等	- 8 -
2. 6 交換部品の所有権	- 8 -
2. 7 設置場所の変更	- 8 -
3. PP・サポートサービス	- 8 -
3. 1 定義	- 8 -
3. 2 本サービスの内容	- 8 -
3. 3 リビジョン・アップ版およびバージョン・アップ版の使用権	- 9 -
3. 4 制限事項	- 9 -
3. 5 実施地域・対応言語	- 9 -

第1章 対象機器

1. 対象機器および対象 PP

(1)対象機器

本サービスの対象機器は、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 iStorage シリーズ本体および本体に内蔵される iStorage シリーズ用純正オプション機器(NEC型名(NFxxxx-xxxx:x は任意の英数字))のハードウェア製品(以下「対象機器」といいます。)です。

また、ディスクエンクロージャや NAS オプションがある場合は本体とは別に、当該機器用の本サポートパックが必要になります。

※ 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。

※ 「PlatformSupportPack 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「2. 6 交換部品の所有権」の定めに従うものとします。

(2)対象 PP

本サービスの対象 PP は、対象機器に搭載されたプログラム・プロダクトであって、詳細を PP・サポートサービス仕様書に定めるものをいいます。

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. 総則

1.1 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。

1.2 お客さまの協力義務

- (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に接続可能なディスプレイ装置を提供する等、当社による本サービス実施に協力すること
 - ④ 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
 - 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伴う対象機器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こと
 - ⑦ 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
 - ⑧ 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
 - ⑨ お客さまは対象機器に関する問合せ、本サービスの実施を依頼するに際し、NECより提供される専用IDを提示すること
 - ⑩ サポートの提供に必要なログイン名／パスワード／ライセンスキー等の情報はお客さまが管理を行い、当社からの要請に応じて都度、お客さまから当社に提供すること
 - ⑪ 本サービスのうち PP サポートサービスに関し、当社が提供する回答に基づいてお客さまが自らの環境設定に変更を加える場合、実施に先立ってお客さまが自己の責任により必要なデータ、環境ファイル等のバックアップを行ったうえで、当該設定変更を実施すること
- (2) お客さまは、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) お客さまは、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。

1.3 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共に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。

1.4 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、本サービスの実施にかかる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。
- (7) 本書および「PP・サポートサービス仕様書」に明示する規定を除き、当社は本サービスについて、明示的に如何なる保証も行いません。また、本サービスがお客さまの要求を満たすものであることを当社が保証するものではありません。

1.5 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。

1.6 秘密保持

- (1) 当社は、本サービスをお客様に提供する過程で得られた質問およびその回答より技術情報を編集し、お客さまの承諾を得ることなく当該技術情報を第三者に開示することができるものとします。技術情報の編集にあたってはお客さまを特定する情報を削除するものとします。
- (2) 前項を除き、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、①秘密である旨が明示された書面または電子データにより提供されたもの、②秘密である旨を告知したうえで口頭により開示され、かつ、当該開示後30日以内に秘密である旨を明示した書面または電子データにより提供されたもの、③その他本サービスの提供に伴い、当社がお客さまに提供した資料、技術情報、その他一切の資料（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（「1.5 再委託」に基づき当社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。
- (3) 上記(2)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
- (4) 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。
- (5) 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。
- (6) 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。

1.7 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（「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) お客様は、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) お客様は、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、これをお客様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様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。

1.8 免責

天災、地震その他不可抗力などの当社の責に帰すことのできない事由に起因または関連して、当社が本書および「PP・サポートサービス仕様書」に基づく当社の義務を履行できない場合、当社は、当該不履行に基づく責任の一切について免責されるものとします。

1.9 損害賠償

- (1) お客様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範囲の損害に限られるものとします。
- (2) お客様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様から受領した総額を超えないものとします。
- (3) お客様および当社は、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) お客様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。

1.10 本サービスの提供中止

- (1) 当社は、お客様(お客様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 「1.11 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
- (2) 当社は、お客様が本書または「PP・サポートサービス仕様書」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。
- (3) お客様は、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。

1.11 反社会的勢力の排除

- (1) 当社は、お客様(その役員および従業員を含みます。また、お客様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

ます。また、「1. 6 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行うこと
- (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「1. 11 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。

1. 12 その他

- (1) 本書または「PP・サポートサービス仕様書」に定めのない事項または疑義の生じた事項については、お客さまと当社で誠意をもって協議し、円満に解決するものとします。
- (2) 当社は、本書または「PP・サポートサービス仕様書」に明示的に定めるところを除き、お客さまに対し何らの権利を付与するものではありません。
- (3) 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、本書または「PP・サポートサービス仕様書」に基づく権利または義務の全部または一部を、譲渡し、担保に供し、または承継させてはならないものとします。
- (4) 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。
- (5) お客さまが本サービスの提供期間中に本サービスの実施を当社に要求し、かかる要求を当社が提供期間中に受託したとき、当該本サービスの履行が提供期間終了後になされた場合であっても、本書および「PP・サポートサービス仕様書」の規定が適用されるものとします。
- (6) お客さまは、当社から提供を受けた、本サービスを受けるうえで必要となるお客さま情報、サポート ID 等を第三者に開示、漏洩してはなりません。
- (7) 当社が本書または「PP・サポートサービス仕様書」に基づく権利を当社が行使しなかった場合においても、その権利を放棄したことを意味するものではありません。
- (8) 本書または「PP・サポートサービス仕様書」の記載内容は注文書、その他の一当事者のみの記入押印しかなされていない文書に優先するものとします。
- (9) 本書または「PP・サポートサービス仕様書」のうち一部の条項が何らかの理由により無効になった場合でも、残る条項については有効に存続するものとします。
- (10) お客さまが本サービスのご利用を途中で中止した場合、または当社が「1. 10 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、お支払済みの代金は、減額、返金いたしません。
- (11) 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。

1. 13 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 「1. 4 責任の制限」
- ② 「1. 6 秘密保持」
- ③ 「1. 7. マイナンバーの取り扱い」(4)
- ④ 「1. 9 損害賠償」
- ⑤ 「1. 10 本サービスの提供中止」(3)
- ⑥ 「1. 11 反社会的勢力の排除」
- ⑦ 「1. 12 その他」
- ⑧ 「1. 13 存続条項」
- ⑨ 「1. 14 合意管轄」

1. 14 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。

2. ハードウェア保守サービス

(本項ではハードウェア保守サービスを本サービスといいます。)

2. 1 本サービスの内容

本サービスの内容は次のとおりです。

(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、障害切り分けの結果、ハードウェアには異常がなくソフトウェア障害と推測される場合には、以下の通り対応します。

- ① お客さまが当社へ原因調査を希望される場合、保守技術者がNECカスタマサポートセンターへ調査を依頼します。
- ② 調査依頼を受けたNECカスタマサポートセンターは、お客さまと連絡を取り原因調査を行います。ただし、原因判明後の処置はお客さまが行うものとします。

※原因調査は、「本章 3 PP・サポートサービス」に記載する範囲で実施します。

(2) 障害復旧修理

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、修理に伴いハードディスクを交換する場合は、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。

ハードウェア障害によりシステム環境が損なわれた場合、システム環境を復旧できる状態でお客さまに対象機器を引き渡します。尚、POOL 作成、ファイルやデータ復旧等はお客さまが行うものとします。

2. 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)～(14)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行います。

- (1) 対象機器の移転および撤去に関する作業ならびにそれらへの立会い
- (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、ドライバー、修正モジュール等を含みます。)のインストール作業
- (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) お客様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
- (9) 無停電電源装置、アレイコンローボード等のバッテリー、記録媒体、1次電池、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) 天災、地震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
- (12) 「1. 2 お客様の協力義務」(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
- (13) 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
- (14) お客様または第三者による輸送、移動時の落下、衝撃等、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
- (15) ソフトウェアに起因する故障の修理
- (16) 当社が承諾した以外の者が作成したプログラム、ハードウェア等に起因する事故の調査および故障の修理
- (17) 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
- (18) 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
- (19) 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
- (20) お客様データのバックアップ、リストアに関わる作業
- (21) ソフトウェアのバージョン変更、設定作業
- (22) データ復旧作業
- (23) 前各号に定めるほか、本書に記載のない作業

2. 3 保守作業時間帯

- (1) 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) 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曜日および時間帯(以下「保守作業時間帯」といいます。)は、お客様登録カードの「対応時間」に記載されたとおりとします。
- (3) 当社は、本サービスのうち「2. 1 本サービスの内容」(2)の技術員の派遣については、保守作業時間帯に含まれる日(当社営業日に限ります。)の 8:30~17:30 に「2. 1 本サービスの内容」(1)のご連絡を受付けた場合は、ご連絡から原則として 2 時間以内に行います。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による場合
- (4) 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、お客様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、お客様は、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、当社が再委託先に本サービスを再委託している場合は、当該作業の要否は再委託先の判断によるものとし、また、お客様は、当該作業の料金を再委託先に支払うものとします。

2. 4 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(当社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 本サービスを行うため技術員が船舶、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

2.5 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。

2.6 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、「PlatformSupportPack ディスク返却不要サービス付き」をご購入いただいた場合、交換されたディスク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ディスクの処理(廃棄等)についてはお客さまが行うものとします。

2.7 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。

3. PP・サポートサービス

(本項ではPP・サポートサービスを本サービスといいます。)

3.1 定義

本冊子および「PP・サポートサービス仕様書」において、次の各項の用語の意味は、次に定めるとおりとします。

- (1)「リビジョン・アップ版」とは、対象 PP の誤りを訂正したもの、または当該誤りを訂正するためのモジュールもしくは情報をいいます。
- (2)「バージョン・アップ版」とは、対象 PP に新機能を追加し、または対象 PP の性能を向上させたものをいいます。
- (3)「ライセンスサービス」とは、リビジョン・アップ版およびバージョン・アップ版の提供をいいます。
- (4)「使用許諾契約」とは、対象 PP の使用権の許諾に関しお客さまと当社またはお客さまと対象 PP の権利者との間で締結された「ソフトウェア使用許諾契約書」をいいます。
- (5)「PP・サポートサービス仕様書」に異なる定めがある場合は、「PP・サポートサービス仕様書」が本冊子に優先します。

3.2 本サービスの内容

本サービスの内容は、次に定めるとおりとします。

- (1)対象 PP の使用に関する技術的問合せの回答(以下「レスポンスサービス」といいます)
 - ①問合せ可能な回数を設ける場合、「PP・サポートサービス仕様書」に回数を定めます。お客さまは問合せ回数を超過して問合せを行うことはできないものとします。
 - ②対象 PP の使用に関する技術情報の提供(以下「インフォメーションサービス」といいます)
 - ③お客さまからの要求に基づく対象 PP に関するリビジョン・アップ版の提供。ただし、インストール等当該リビジョン・アップ版を使用するための作業は含みません。
 - ④お客さまからの要求に基づくバージョン・アップ版の提供。ただし、当社が別途定めるサポート条件が存在する場合は、バージョン・アップ版を提供できない場合があります。また、インストール等当該バージョン・アップ版を使用するための作業は含みません。
 - ⑤本項③に基づき提供されたリビジョン・アップ版および本項④に基づき提供されたバージョン・アップ版をお客さまが使用した場合、既存の対象 PP に対する本サービスは終了し、使用したリビジョン・アップ版またはバージョン・アップ版に対して、本サービスが提供されるものとします。

- (2)当社は、前項各号に定める本サービスの内容のうち、レスポンスサービスの受付およびその回答については、「PP・サポートサービス仕様書」に定める時間帯にこれを行うものとします。
- (3)当社は本サービスについて、当社が別途定める現行のサポートポリシーに従い、対象 PP の出荷停止後一定期間を経過した後は、本条(1)の定めるサービス内容のうちいずれか、または全てのサービスについて内容を変更するか、終了させることができるものとします。

3.3 リビジョン・アップ版およびバージョン・アップ版の使用権

- (1)お客さまは、当社から提供されたリビジョン・アップ版(または、リビジョン・アップ版により誤りが訂正された対象 PP)およびバージョン・アップ版を既存の対象 PP に代えて使用許諾契約の規定に従い使用できるものとします。
- (2)お客さまは、本章 3.2(1)②に基づき当社が提供する技術情報について、本サービスの対象 PP の部数までこれを複製し、使用許諾契約の規定に従い使用できるものとします。

3.4 制限事項

- (1)対象 PP のうち、次の各号の一に該当するもの(以下「規格外製品」といいます)は、本サービスの対象外とします。
 - ①使用許諾契約が終了した対象 PP
 - ②お客さままたは第三者により変更、修正または改造がなされた対象 PP
- (2)対象 PP が含まれるシステム(以下「本システム」といいます)のうち規格外製品その他の対象外製品が、本サービスの提供に影響を与え、支障をきたすと当社が判断した場合、当社は、お客さまにその旨を通知し、お客さまは、当該通知を受領した後、自己の責任と費用で当該対象外製品を本システムから外し、当社が円滑に本サービスを提供できるようにするものとします。
- (3)次の各号の一に該当するものは、本サービスには含まれません。
 - ①お客さままたは第三者によるハードウェアまたはソフトウェアの不適切な使用、変更もしくは修正または改造に起因する障害に関する問合せへの回答
 - ②対象 PP 以外のソフトウェアに関する問合せへの回答
 - ③レスポンスサービスにおける回答内容に含まれる具体的修正作業の実施または修正プログラムの送付
 - ④現地調査その他の現地作業
 - ⑤プログラムの開発またはその開発支援業務
 - ⑥水害、地震等の天災地変に起因する対象 PP への問合せ
- (4)規格外製品に起因する障害のために当社が本サービスを提供した場合、または規格外製品による障害の切り分けのために本サービスに係る作業が増加した場合、当社は当該サービスについて別途料金を請求できるものとします。
- (5)当社は、本章 3.2(1)に基づきお客さまから受け付けた問合せに対して回答を行いますが、レスポンスサービスの回答内容は当該質問の完全な解決を保証するものではありません。レスポンスサービスの回答内容が質問の完全な解決をするものではなかった場合であっても、当該質問に関わる問題については、本サービスの問合せ回数に含まれるものとします。
- (6)本サービスは、お客さまの質問に対して当社が即答することまたは一定期間内に回答することを保証するものではありません。当社は、質問の内容によっては、調査のうえ後日改めてお客さまに回答する場合があります。

3.5 実施地域・対応言語

本サービスの提供対象地域は日本国内とし、日本語によるサービスのみを提供します。

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。

ご連絡先等**1. お客さま登録カードの返送先**

〒108-0073
東京都港区三田 1-4-28(三田国際ビル)
サポートパック登録受付センター
電話 03-3452-7429

2. 本サービス全般に関するお問合せ

NECフィールドディング株式会社
電話 03-3452-7429
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フィールドディング返送片]

※2枚目は「お客さま控え」ですので返送せず、お手元で保管してください。

PlatformSupportPack お客さま登録カード

NECフィールドディング

(商品名) PlatformSupportPack	(型番)	(対応時間)	PlatformSupportPack の 製品シリアルNo.
------------------------------	------	--------	------------------------------------

記入例 太枠内を埋めてください

「PlatformSupportPack 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。

(お客さま情報)	※太枠内をご記入ください。		ご記入日	20 22 年 1 月 12 日	
ご登録内容	登録者 (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伺う場所)			
	(ふりがな)	にちでんふどうさん かぶしきかいしゃ			
	法人・団体名	日電不動産 株式会社			
	ご住所	〒100-0000	東京都 港区	〒210-0000	神奈川県 川崎市
		東京 三田1-4-0	港	神奈川 川崎 区	川崎区富士見1-1-0
	ご所属	情報システム部			
	(ふりがな)	にちでん ごろう			
	お名前	日電 五郎			
TEL	03-1234-5678				
E-mailアドレス	nichiden@fielding.co.jp				

(対象機器の内容)	型 名	NF	NF5521-SR01
—iStorage本体—	製 造 番 号	FXXXXXXXXXXXXX	
	ご 購 入 日	20 22 年 1 月 6 日	

(必ず保証書のコピーを添付してください。)

(オプション機器)	型 名	数量	型 名	数量
(iStorage 純正オプション製品)	NF NF5521-SSJNB	17	NF	
ここに記入のないオプション機器は、サービスの対象外となりますのでご注意ください。	NF NF5521-SF04W	2	NF	
記入欄が不足するときは、別紙に記入の上一紙にご返送ください。	NF NF9350-SJ005	1	NF	
	NF		NF	
	NF		NF	

(お客さま登録カードの記載内容に関する問い合わせ先：「登録者」と同一の場合は、ご記入いただく必要はありません)

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		

※本サービス登録申請について不明点、確認等が生じた場合、NECフィールドディングからお問い合わせさせていただきます

登録申請についての問い合わせ先：NECフィールドディング株式会社 電話 03-3452-7429
NECフィールドディングは、お客さまが本サービスに関連してNECフィールドディ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。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 返却日	メモ
拠点責任者	印			

お客さま → 受付センター → 受注拠点
お客さま → 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]