

サービス仕様書

(保守基本サービス<PP>用)

1. 本サービス仕様書の目的

本サービス仕様書(保守基本サービス<PP>用)(以下本仕様書といいます)は、別紙3「対象製品明細表」において製品種別が「PP」と指定されたもの(以下本書において対象製品といいます)に対して提供する保守基本サービス<PP>(以下本書において本サービスといいます)の基本的条件を定めることを目的とします。

2. 用語の定義

本仕様書において使用される用語の意味は、次の各号のとおりとします。

- (1) サポートIDとは、NECが発行するものであり、本サービスを利用するために必要な番号をいいます。
- (2) NECサポートポータルとは、NECがお客様専用提供するWEBサイトをいいます。
- (3) 祝日等とは、国民の祝日に関する法律に定める休日およびNECが定める休業日をいいます。
- (4) 平日とは、月曜日から金曜日のうち、祝日等を除く日をいいます。
- (5) リビジョン・アップ版とは、対象製品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。
- (6) バージョン・アップ版とは、対象製品に新機能を追加し、または対象製品の性能を向上させたものをいいます。
- (7) 使用許諾契約とは、対象製品の使用権の許諾に関し、お客様とNECとの間またはお客様と対象製品の使用許諾権者(以下ライセンサーといいます)との間で締結された契約をいいます。
- (8) サポートポリシーとは、本サービスを提供する上で適用される、対象製品毎のNECまたはライセンサーが定める条件をいいます。サポートポリシーに変更があった場合、本サービスにおいても変更後のサポートポリシーが適用されるものとします。サポートポリシーは、下記URLのWEBサイトまたは別途NECが指定するWEBサイトに掲載されるものとします。
URL : <http://www.support.nec.co.jp/View.aspx?id=3030100088>
- (9) 規格外製品とは、対象製品のうち、使用許諾契約が終了したものまたはお客様もしくは第三者により変更、修正、または改造がなされたものをいいます。
- (10) 前各号の他、本仕様書において別途定義しない限り、本契約本書および別紙1「契約条件」において定義した意味を有するものとします。

3. 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) 本サービスの提供は日本国内に限定し、使用言語はお客様およびNECともに日本語とします。
- (2) NECは、対象製品の出荷停止後、サポートポリシーに定める期間を経過した後は、第4項(1)に定めるサービス内容のうちいずれか、またはすべ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) 対象製品について本仕様書のほかに別途NECが定める特約条件が存在する場合、当該特約条件の定めが本仕様書に優先して適用されるものとします。
- (4) 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。
- (5) 対象製品が本契約、特約条件、使用許諾契約、製品添付マニュアルおよびカタログ等で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。
- (6) 本契約、特約条件および使用許諾条件等の一部または全部につき、ライセンサー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。
- (7) 第8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。

4. サービスの内容

NECが提供する本サービスの内容は、保守形態に関わらず以下のとおりとします。

(1) サービス内容

- ① 対象製品の使用に関する技術的問い合わせに対する回答(保守形態が「PPサポート(SWLS)」の場合を除く)。ただし、問題の解決を保証するものではありません。
 - ② 対象製品の使用に関する技術情報の提供。
 - ③ 対象製品に関するリビジョン・アップ版(リビジョン・アップ版により誤りが訂正された対象製品を含み、以下同じとします)の提供。
 - ④ 対象製品に関するバージョン・アップ版の提供。ただし、別途NECが定める特約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。
- (2) 前号③に基づき提供されたリビジョン・アップ版および前号④に基づき提供されたバージョン・アップ版(以下あわせて新バージョンといいます)をお客様が使用した場合、新バージョンが提供される前の既存の対象製品(以下旧バージョンといいます)に対する本サービスは終了し、使用した新バージョンに対してのみ、本サービスが提供されるものとします。
- (3) お客様が料金改定を伴うバージョン・アップ版を使用する場合は、NECはサービス料金を変更することができるものとします。
- (4) NECは、本項(1)①のサービスについては、別紙3「対象製品明細表」で対象製品毎に定める以下の①または②のいずれかの時間帯において問い合わせの受け付け対応を行うものとします。
- ① 平日の8時30分から17時30分まで
 - ② 平日および祝日等にかかわらず終日24時間
- 上記時間帯内または一定期間内での問い合わせに対する回答を保証するものではありません。調査等に時間を要する場合は、取り急ぎ、初動対応(情報採取、事例の提示等)のみを回答する場合があります。

5. 除外作業

次の各号に定める作業は、本仕様書で規定する本サービスの対象外とします。

- (1) プログラム・プロダクトのバージョン・アップ版、リビジョン・アップ版のインストール等の適用作業

- (2) お客様が対象製品を使用して、独自にプログラムを開発する際の設計および製造作業
- (3) お客様が対象製品を使用して、独自に作成したプログラムのテストおよびデバッグ作業
- (4) お客様が行う開発およびシステム構築作業の代行とみなされる内容の作業
- (5) 対象外製品に起因する障害に関する技術的問い合わせへの対応および技術情報の提供ならびに対象外製品に起因する障害の原因切分け等

6. 対象外製品

- (1) 対象製品は、NECが別途指定する動作環境(NEC指定のバージョンとします)において正常に動作することをNECが確認したプログラム・プロダクトに限られます。
- (2) 対象システムに含まれる規格外製品その他の対象外製品(以下あわせて対象外製品といいます)のために本サービスの提供に支障をきたすとNECが判断した場合、NECは、お客様にその旨を通知し、お客様は、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対象システムから外し、NEC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) 対象外製品に起因する障害に関する技術的問い合わせへの対応および技術情報の提供ならびに対象外製品に起因する障害の原因切分け等(以下あわせて対象外サービスといいます)は、本サービスの対象外とします。なお、お客様の要望によりNECが対象外サービスを実施し、またはNECが提供した本サービスが対象外サービスに該当していることが判明した場合、NECは、これにより自己に生じた費用をお客様に対し請求できるものとします。

7. 対応窓口

本サービスの提供に関するNECの対応窓口は、対象製品毎にNECが定めるものとし、別途お客様に通知するものとします。

8. 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なログイン名、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、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。

9. サービス提供先の変更

- (1) お客様は、本サービスの提供先を変更する場合には、変更後の提供先および変更日を、30日前までに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) 本サービスの提供先の変更に伴い、サービス料金その他本サービスの提供条件を変更する必要があるとNECが判断した場合、お客様とNECが協議のうえ、変更後の条件を定めるものとします。

10. 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) お客様は、NECから提供された新バージョンを、本サービスの対象となる対象製品の数量と同一の部数までこれを複製し、当該新バージョンに対応する使用許諾契約の規定に従い使用できるものとします。

新バージョンを適用した旧バージョンへの使用許諾は消滅するものとします。

- (2)お客様は、本仕様書第4項(1)に基づきNECが提供する技術情報について、本サービスの対象となる対象製品の数量と同一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することができます。

以上