

サービス仕様書

(保守基本サービス(HW)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(HW)用)(以下本仕様書といいます)は、次のいずれかに該当する製品のうち、別紙3「対象製品明細表」において製品種別が「HW」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(HW)(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。

- (1) NECがお客様に納入したNECのハードウェア製品
- (2) NECがお客様に納入したNEC以外の第三者のハードウェア製品

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) 有償交換部品とは、摩耗、消耗または劣化が著しく対象製品の安定稼働を維持するために一定期間で交換が必要となる部品であり、別紙5「有償交換部品表」に定めるものをいいます。
- (6) 故障部品とは、障害の原因と考えられる部品をいいます。
- (7) 老朽部品とは、障害の原因となりうる老朽化した部品をいいます。
- (8) 設置環境条件とは、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いいます。
- (9) 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。
- (10) お客様情報とは、NECが本サービスを提供するために必要な情報として、別途書面にてお客様より提供された情報をいいます。
- (11) 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) 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。

- (3) 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サポートポータルのURLを変更することができるものとします。
- (4) 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。
- (5) 対象製品が本契約、特約条件、使用許諾契約、設置環境条件等、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。
- (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12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が実施する本サービスの内容は、保守形態毎に以下のとおりとします。お客様は、別紙3「対象製品明細表」において対象製品毎に適用する保守形態を選択するものとします。

(1) オンサイト保守(定期点検付き)

① 予防保守

対象製品の正常な稼働を維持するため、NEC所定の基準に基づき、定期的に点検、調整および老朽部品の交換を行います。なお、NECの責によらない事由により予防保守が行えない場合でも、サービス料金の減額・返金はありません。

② 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。

③ 障害復旧

②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。

④ エクスプレス通報サービス／サーバ診断カルテ

対象製品(一部対象外)のうち、別途NEC所定の様式によるお客様の申込みを受けたものについて、障害発生またはその予兆を検知し、通知するエクスプレス通報サービスおよび稼働状況を監視し、月毎に稼働状況の診断カルテを提供するサーバ診断カルテを提供します。

(2) オンサイト保守

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 エクスプレス通報サービス／サーバ診断カルテ

対象製品(一部対象外)のうち、別途NEC所定の様式によるお客様の申込みを受けたものについて、障害発生またはその予兆を検知し、通知するエクスプレス通報サービスおよび稼働状況を監視し、月毎に稼働状況の診断カルテを提供するサーバ診断カルテを提供します。

(3) 引取修理

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引き取り修理

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、対象製品を取り外したうえで引き取り、修理を実施します。修理完了後、再度保守作業員を派遣し、取り付け、動作確認およびお客様への報告を行います。

(4)引取修理エコノミー

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引き取り修理

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、お客様が自ら取り外した対象製品をNECが手配する運送業者にて引き取り、修理を実施します。

③直接送付

お客様は、②に代えて、NECに対象製品を直接送付することができるものとし、NECは当該対象製品の修理を実施します。お客様は当該対象製品をNECに送付するにあたり、NECの指定様式に当該対象製品に関する所要の情報、依頼内容および修理後の返送先を記入し、当該対象製品と共に送付するものとします。直接送付する場合に要する費用は、お客様が負担するものとします。

④直接持ち込み

お客様は、②に代えて、緊急を要する場合に限り、NECの事前の承諾を得たうえで、NECまたはNECが指定する再委託先の各拠点に対象製品を直接持ち込むことができるものとし、NECは当該対象製品の修理を実施します。直接持ち込みする場合に要する費用は、お客様が負担するものとします。

⑤修理完了後の返送

②、③または④による対象製品の修理完了後、NECは、修理内容の報告書を添付してお客様に返送します。返送はNECが手配する運送業者が行い、お客様は当該対象製品の受領後、取り付けおよび動作確認を行なうものとします。

5. サービス日数時間帯

(1)保守形態が「オンサイト保守(定期点検付き)」または「オンサイト保守」の場合、選択可能なサービス日数時間帯は、以下のとおりとします。お客様は、別紙3「対象製品明細表」において、対象製品毎に適用するサービス日数時間帯をそれぞれ以下のいずれかから選択するものとします。

サービス日数 : 5日／6日／7日

開始基準曜日 : 月／火／水／木／金／土／日

サービス時間帯 : 8:30～17:30／8:30～21:00／24時間

※サービス日数は、開始基準曜日を起点とした連続した日とし、サービス日数内に祝日等が含まれる場合、当該祝日等も本サービスの対象となります。

※サービス日数が7日の場合、開始基準曜日の選択は不要です。

(2)保守形態が「引取修理」または「引取修理エコノミー」の場合、以下のサービス日数時間帯となります。

サービス日数 : 平日

開始基準曜日 : 月曜日

サービス時間帯 : 9:00～17:00

(3) サービス日数時間帯の定めにかかわらず、全ての保守形態における「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。

6. NEC以外の第三者のハードウェア製品に対する保守

NEC以外の第三者のハードウェア製品のメーカー等が固有の保守制度を有する場合は、当該メーカー等の保守制度に基づいて、NECは対象製品の保守、修理を行います。

7. 故障部品の回収

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。

8. 有償交換部品

お客様は、本サービスの提供に伴い、有償交換部品を交換した場合、別紙5「有償交換部品表」に定める有償交換部品に係る費用をNECに支払うものとします。ただし、別紙5「有償交換部品表」に定める交換周期以前に交換が必要であるとNECが判断した有償交換部品については、この限りではありません。

9. 除外作業

次の各号に定める作業は、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、フロッピーディスク等の記録媒体、インクリボン、用紙、その他の消耗品の供給、交換作業等
- (5) 天災地変、落雷、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支援および教育の実施

- (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) 製品毎に定められたサービス日数時間帯外のサービス提供
- (19) 予備品の調達、保管

10. 対象外製品

- (1) 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。
- (2) NEC以外の第三者のハードウェア製品については、メーカーの保守および部品供給の停止等の事由により修理が不可能になった場合、本サービスの対象外とします。

11. 対応窓口

本サービスの提供に関するNECの対応窓口は別途お客様に通知するものとします。

12. 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、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、水道等は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、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) 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。

13. お客様情報の変更

お客様は、NECに提供したお客様情報を変更する場合には、変更後のお客様情報および変更日を、30日前までに書面にて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。

お客様情報の変更に伴い、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、お客様およびNEC協議のうえ、変更後の条件を定めるものとします。

14. 設置場所

本契約における本サービスの対象製品の設置場所は、別紙3「対象製品明細表」に定めるとおりとします。

なお、本契約以降、お客様が対象製品の設置場所変更を希望される場合には、変更後の設置場所および変更日を、変更予定日の30日前までにNECに通知するものとします。NECが、当該設置場所の変更によりサービス日数時間帯、サービス料金その他の契約条件に変更がないことを確認した場合、お客様とNECの責任者(対象製品の設置場所の変更につき各当事者の社内において決定権限を有する者で足り、本契約の締結者である必要はありません。)が記名押印した書面により設置場所の更新を行うものとします。

お客様は、かかる更新を怠った場合、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。

以上