

# ハードウェアメンテナンスサービス規約

ご契約事業者（以下「ユーザ」という。）と再販・代理店（以下「販売店」という。）とは、販売店が株式会社TBグループ（以下「TBG」）という。から日本電気株式会社（以下、「NEC」という。）の提供するNECモバイルPOSサービスを購入し、これをユーザに対して販売すること（以下、「本契約」という。）に伴う、第1条に定める対象製品のメンテナンスサービスに関し、TBGに対し、以下の規約を承諾し、遵守することを約する。

## 第1条（目的および定義）

- 本規約は、NECモバイルPOSサービス規約（以下クラウドサービス規約といいます）に基づき提供されるサービス（以下クラウドサービスといいます）を利用する目的で、NECによる事前設定が行われたうえで販売店がユーザに販売した第2項に定める製品（以下対象製品といいます）に対するメンテナンスサービス（以下本サービスまたは**HW** メンテナンスサービスといいます）に適用される基本的条件を定めることを目的とします。
- 対象製品とは、ユーザと販売店間で別途定める方法にて通知するものをいいます。
  - 本サービスは、クラウドサービス規約に基づき、販売店からクラウドサービスの提供を受けてクラウドサービスを利用する利用者であって、対象製品のメンテナンスサービスに関する契約を販売店等と締結したユーザ向けに提供され、ユーザの店舗に設置される全ての対象製品が本サービスの対象となります。
  - 本サービスの詳細は別紙1に定めるものとします。
  - 本規約において、次の各号に掲げる用語の意味は次に定めるとおりとします。
    - 「ハードウェア引渡日」とは、対象製品のNEC発送日をいいます。
    - 「保守登録完了日」とは、TBGが別途販売店に対してTBGが指定する方法にて通知する、第2条第5項に定める対象製品に係る保守登録が完了される日をいいます。
    - 「サービス開始日」とは、ハードウェア引渡日または保守登録完了日のうち、いずれか遅い日をいいます。

## 第2条（ユーザ毎の個別契約）

- ユーザ毎の本サービスの内容は、個別契約によりユーザと販売店との間で合意するものとします。ユーザは、次の各号に定める事項を販売店が指定する方法にて、販売店に通知するものとします。なお、販売店は、当該ユーザとの間で前条第2項に規定する対象製品のメンテナンスサービスに関する契約を締結する都度、当該通知を行うものとします。
- ユーザ名
  - 対象製品が設置されているユーザの各店舗の場所および各店舗における対象製品毎の設置台数
- ユーザは、ユーザの店舗において設置された全ての対象製品に関する前項各号の情報を前項に定める通知に含めるものとします。
  - 個別契約は、第1項に定める通知に対して販売店が承諾の通知をユーザに発信したときに成立するものとします。また、販売店が当該通知を受領した日から15営業日以内に許否の意思表示をしない場合、販売店は当該期間の満了日をもって承諾の通知をユーザに発信したものとみなします。
  - 個別契約は、ユーザである法人または個人毎にそれぞれ1つ個別契約が成立するものとします。なお、対象機器を追加する場合、ユーザは、当該対象製品に関する第1項各号の情報を販売店に通知するものとし、当該通知に対して販売店が承諾の通知をユーザに発信したときをもって、個別契約の変更契約が成立するものとします。また、販売店が当該通知を受領した日から15営業日以内に許否の意思表示をしない場合、販売店は当該期間の満了日をもって承諾の通知をユーザに発信したものとみなします。
  - 対象製品に関する本サービスの提供を開始するためには、当該対象製品に係る第1項の通知を販売店が承諾した後に、TBGによって当該対象製品に係る保守登録が完了される必要があります。ユーザは、当該保守登録の完了までに一定の日数（ただし、承諾日から起算して30営業日以内とします）を要することを了承するものとします。
  - 対象製品に関する本サービスの提供は、対象製品に係るサービス開始日から開始します。
  - ユーザは、本サービスの提供期間を、35日前までに販売店が指定する方法により販売店に通知することにより、いつでも終了させることができるものとします。
  - 本サービスの最長提供期間はハードウェア引渡日から5年間とし、当該期間の満了をもって本サービスは終了するものとします。ただし、ユーザが当該期間満了の半年前までに、本サービスの最長提供期間の延長を希望する旨を書面により販売店に通知した場合には、ユーザおよび販売店は、延長の可否およびサービス内容、料金その他の契約条件の見直しについて協議するものとします。
  - 個別契約の成立後、対象製品の設置状況に変更が生じる場合、ユーザは、当該対象製品の機種および製造番号ならびに変更後の設置状況および変更日を35日前までに販売店が指定する方法により販売店に通知するものとします。ただし、対象製品の設置場所は、いかなる場合であっても日本国内に限られるものとします。
  - 対象製品の廃棄または入替え等により、対象製品を本サービスの対象から除外する場合、ユーザは、当該対象製品の機種および製造番号ならびに除外日を35日前までに販売店が指定する方法により販売店に通知するものとします。かかる通知がなされ、販売店がこれに承諾した場合、当該通知に記載された除外日をもって、当該対象製品に対する本サービスの提供は終了するものとします。

## 第3条（ユーザの協力）

- ユーザは、本規約にユーザの協力すべき作業が規定されている場合、当該作業を誠実に実施する義務を負うものとします。
- 販売店は、販売店が本サービスをユーザに提供するにあたり必要と判断した場合、ユーザに対し、次の各号に定める協力を要請することができるものとし、ユーザは、販売店からの当該要請に応じる義務を負うものとします。
    - 必要な資料および情報をユーザの費用と責任において販売店に提供すること。
    - 必要な通信環境をユーザの費用と責任において準備すること。
    - 販売店が本サービスの提供を行うために必要な範囲内で対象製品の稼動を停止すること。
  - ユーザは、対象製品を正しく運用するために、対象製品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義務を負うものとします。
  - ユーザは、対象製品の故障、不適切な使用または本サービスの提供に伴う対象製品の稼動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、ユーザの費用と責任において適切な措置を講じる義務を負うものとします。

## 第4条（ユーザの負担する費用）

- ユーザは、本サービスの提供に要する費用のうち次の各号に定めるものを直接負担するものとします。なお、第3号に定める費用については、販売店に支払うものとします。また、販売店は、NECの技術員が第3号に定める船舶、航空機等の交通機関の利用または宿泊を行う場合には、事前にユーザの承諾を得るものとします。
- 記録媒体その他の消耗品に係る費用
  - 本サービスの提供に必要な電気料
  - 販売店が本サービスを提供するためにNECの技術員が船舶、航空機等の交通機関を利用し、または宿泊する必要がある場合には、その交通費、宿泊費および日当
  - 本サービスの提供に必要な通信費（ただし、NEC及びTBGから販売店またはユーザへの通信に要する費用を除きます。）
  - その他別紙1に定める費用

## 第5条（サービス料金及び取引条件）

販売店からユーザに対する本サービス料金及び取引条件は、別途販売店とユーザ間にて定めるとおりとする。

## 第6条（再委託）

販売店は、本サービスの提供の全部または一部の作業を、販売店の費用と責任において第三者に再委託（再々委託等を含みます）できるものとします。

## 第7条（秘密保持義務）

- ユーザおよび販売店は、当該当事者の書面による事前の承諾を得ることなく、本規約および個別契約の履行に関連してNEC、TBG及び相手方から開示を受ける情報であって、次の各号の一に該当する情報（以下秘密情報といいます）を、受領後3年間（個別の秘密情報の性質に鑑み、当該当事者との間で協議のうえ書面にて合意した場合は、当該書面に記載された期間とします）、第三者に開示または漏洩しないものとします。
- なお、ユーザおよび販売店は、政府機関、裁判所等から法令に基づき開示を要求された場合、①当該当事者に対し、法律上認められる範囲内で当該当事者の秘密情報をこれらの者に開示することを事前に通知し、秘密情報開示の差止命令または秘密情報の公開防止に必要な手続きをとる機会を与え、かつ、②当該政府機関等に対し当該当事者の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、これらの者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。
- 秘密である旨が明示された技術資料、図面、その他関係資料等の有体物または電子データにより開示された情報
  - 秘密である旨を告知したうえで口頭にて開示される情報であって、かかる口頭の開示後14日以内に、当該情報の内容を書面にし、または電子データとして記録し、かつ、当該書面または電子データにおいて秘密である旨を明示して提供されたもの
- 前項の規定にかかわらず、次の各号の一に該当することを被開示者が証明する情報については、秘密情報として取り扱わないものとします。
    - 開示の時に、既に公知であった情報または既に被開示者が保有していた情報
    - 開示後、被開示者の責によらず公知となった情報
    - 被開示者が、秘密保持義務を負うことなく、第三者から適法に入手した情報
    - 被開示者が独自に開発した情報
  - 第1項の規定にかかわらず、販売店は、本規約および個別契約の履行に合理的に必要な範囲内で、前条（再委託）に従い業務を再委託した第三者に対し、ユーザの秘密情報を開示することができるものとします。この場合、販売店は、当該第三者に本条と同等の秘密保持義務を課すものとし、当該秘密保持義務違反について一切の責任を負います。

## 第8条（反社会的勢力との取引排除）

- ユーザ及び販売店は、現在、次の各号のいずれにも該当しないことを表明し、かつ将来にわたっても該当しないことを相互に確約します。
- 自己または自己の役員が、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）であること。
  - 自己または自己の役員が、反社会的勢力を利用すること。
  - 自己または自己の役員が、反社会的勢力に対して資金等を提供し、または便宜を供給するなど反社会的勢力の維持運営に協力し、または関与すること。
  - 自己または自己の役員が、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と認められること。
  - 自らまたは第三者を利用して、NEC及びTBGに対し暴力的行為、詐術、脅迫的言辞を用い、NEC及びTBGの名誉や信用を毀損し、また、NEC及びTBGの業務を妨害すること。
  - 自らまたは第三者を利用して、NEC及びTBGに対し法的な責任を超えた不当な要求行為を行うこと。
- TBGは、ユーザまたは販売店が前項の確約に違反して、前項各号の一にでも該当することが判明した場合、当該当事者に対し何らの催告をすることなく、本契約の全部または一部を解除することができるものとする。
  - NEC、TBGは、ユーザまたは販売店が第1項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、当該当事者は、当該調査に協力するものとする。

## 第9条（有効期間）

本規約の有効期間は、本サービス締結日から本サービス終了日までとします。

## 第10条（輸出管理）

ユーザは、本規約および個別契約に基づき販売店から受領した物品および情報を輸出する場合には、外国為替及び外国貿易法その他の輸出関連法令（米国輸出管理法その他の外国の輸出入関連法令が適用される場合はそれらの法令を含みます）を遵守するものとします。

## 第11条（存続規定）

第7条（秘密保持義務）、第8条（反社会的勢力との取引排除）、第10条（輸出管理）、本条およびその他性質上本規約終了後も存続すべき規定は、個別契約が期間満了その他の理由の如何を問わず終了した後も、なおその効力を有するものとします。

## 別紙1

## ハードウェアメンテナンスサービス仕様書

本ハードウェアメンテナンスサービス仕様書（以下HWメンテナンス仕様書といいます）は、対象製品に適用するものとします。

## 1. HWメンテナンスサービスの内容

HWメンテナンスサービスのメニューは、次のとおりとします。

## (1) 出張交換サービス

出張交換サービスの範囲は、次のとおりとします。

## ① 予備機による交換

障害原因が対象製品にあると考えられる場合NECは技術員を派遣して、故障製品とNECが準備した予備機との交換を行います。故障製品は、NECが引き取ります。

(2) ユーザと販売店との間で別途書面で合意した保守内容がある場合、ユーザと販売店間の責任において、それに従うものとします。

## 2. 除外作業

本項(1)乃至(12)に定める作業は、HWメンテナンスサービスに含まれないものとします。ただし、販売店は、ユーザから要求があり、販売店が必要と認めた場合、ユーザと販売店が別途協議のうえ実施時期、対価その他必要事項を決定のうえ、当該作業を実施するものとします。なお、本項(5)乃至(8)に定める作業については、その実施が可能とNECが判断した場合に限り、NECは当該作業を実施するものとし、ユーザは本HWメンテナンス仕様書第4項に定める当該作業の対価を販売店に支払うものとします。

(1) 対象製品の移設および撤去に関する作業および立会い

(2) ユーザ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、フロッピィ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等

(5) 天災地変、不可抗力、その他販売店およびNEC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）による予備機との交換

(6) 本HWメンテナンス仕様書第8項(4)に定める対象製品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による予備機との交換

(7) 販売店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による予備機との交換

(8) ユーザ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による予備機との交換

(9) 販売店および販売店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対象製品の事故の調査および故障による予備機との交換

(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) 対象製品外部の電気作業および対象製品に関する回線接続のための立会い

(12) 対象製品の中に含まれる現金、有価証券等の取り出し、入替えおよび管理

## 3. サービス日数時間帯

出張交換サービスのサービス日数時間帯は、24時間365日とします。

## 4. 除外作業のHWメンテナンスサービス料金

(1) NECの技術員(1名)のみが対応した場合の料金は下表のとおりとします。

作業費	作業時間帯	基本料金	加算料金
	8:30~17:30	ユーザと販売店間にて 別途取り決め	
	17:30~21:00		
21:00~翌8:30			
日当・宿泊費	NECの規定による		
交通費	実費相当額		
予備機代	実費相当額		

(2) S I 仕入製品の保守会社の技術員(1名)と、NECの技術員(1名)の合計2名が対応した場合の料金は下表のとおりとします。

作業費	作業時間帯	基本料金	加算料金
	8:30~17:30	ユーザと販売店間にて 別途取り決め	
	17:30~21:00		
21:00~翌8:30			
日当・宿泊費	NECの規定による		

交通費	実費相当額
予備機代	実費相当額
その他費用	S I 仕入製品の保守会社の規定による（備車費、測定器使用費、運搬費等）

(3) 本項(1)および(2)の基本料金は出動から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。

(4) 本項(1)の料金算定の時間は、販売店の技術員がサービス拠点を出勤し作業が完了するまでの時間とします。

(5) 本項(2)の料金算定の時間は、S I 仕入製品の保守会社の技術員がサービス拠点を出勤し作業が完了するまでの時間とします。

(6) 除外作業のHWメンテナンスサービスは、原則として本項(1)または(2)の対応のいずれかとします。なお、NECが本項(1)または(2)以外の技術員数による対応が必要であると判断した場合、販売店はこれにかかるサービス料金を別途見積もり、ユーザの承認を得るものとします。

## 5. 対象外製品

予備機の調達ができなくなり交換が不可能となった場合は、HWメンテナンスサービスの対象外とします。なお、TOW A等は予備機の調達ができなくなるおそれが生じた場合、直ちに販売店に通知するものとします。

## 6. 予備機

(1) ユーザまたは販売店は、販売店が本サービスをユーザに提供するにあたり必要と判断した場合、別途販売店が指定する予備機(以下予備機といいます)を、販売店がHWメンテナンスサービスを円滑に提供できるようにユーザまたは販売店の費用と責任においてTBGから調達し、保管するものとします。

(2) 本項(1)の規定にかかわらず、別途ユーザから要請があり販売店が同意した場合、販売店は、販売店所定の条件に基づき有償で予備機をユーザのために調達、保管するものとします。理由の如何にかかわらず、本規約または個別契約が当該予備機に係る当該対象製品の納入日から3年以内に解約された場合、ユーザは、当該予備機につき合理的に算出される残存価値相当額を直ちに販売店に支払うものとし、この場合、当該予備機の所有権はユーザに移転するものとします。

## 7. 交換製品の所有権

(1) HWメンテナンスサービスの提供に伴って交換された故障製品の所有権は、全てNECに帰属するものとします。

(2) 本項(1)の規定にかかわらず、HWメンテナンスサービスの提供に伴ってユーザが本HWメンテナンス仕様書第6項(2)に基づき調達した予備機と故障製品を交換した場合は、交換した故障製品の所有権は予備機の所有者に帰属するものとします。

## 8. 設置場所

(1) ユーザは、HWメンテナンスサービスを行うために販売店の技術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、当該技術員がHWメンテナンス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。

(2) ユーザは、対象製品の設置場所を変更する場合には、変更後の設置場所および変更日を30日前までに書面にて販売店に通知するものとします。ユーザは、かかる通知を怠った場合、販売店がHWメンテナンスサービスをユーザに提供できない可能性があることをあらかじめ承諾するものとします。

(3) 対象製品の設置場所の変更に伴い、サービス料金その他HWメンテナンスサービスの提供条件を変更する必要があると販売店が判断した場合、ユーザと販売店が協議のうえ、変更後の条件を定めるものとします。ただし、対象製品の設置場所は、日本国内に限られるものとします。

(4) ユーザは、販売店が別途指定する対象製品設置環境条件(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、メンテナンスエリア等)を、対象製品の設置場所において常に整備、維持するものとします。

(5) 販売店は、販売店の技術員が対象製品の設置場所に立ち入るにあたり、事前にユーザが販売店にユーザの安全規則、衛生規則等を通知した場合、当該技術員に当該規則等を遵守させるものとします。

## 11. 対応窓口

販売店は、HWメンテナンスサービスにおける対応窓口を別途ユーザに通知するものとします。

以上