

サービス仕様書

制定日：2024年11月14日
最終改定日：2026年10月15日
版数：1.1

1. 本サービス仕様書の目的

本サービス仕様書（以下本仕様書といいます）は、別紙1「対象製品表」に記載された製品（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、ソフトウェア保守サービス、ライセンス払い出し／変更／停止、ライセンス期限の監視、使用容量の監視（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 to 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。対象製品では、Wasabi Cloud NASソフトウェアをインストールする際の、ソフトウェア使用許諾への同意により契約が締結されたものとみなします。
- （8）サポートポリシーとは、ソフトウェア保守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。

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。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。
 - ⑤対象製品がライセンスするWasabiクラウドサービスの提供。
- (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、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) お客様は、対象製品に合わせて申込書を記入し、指定の宛先へ提出を行うものとし、NECは申込書を受領した際に内容により以下の対応を行うものとします。
- ①申込種別「新規」の場合、新規にライセンスを発行し初期パスワードを連絡
 - ②申込種別「変更」の場合、既存のライセンスに容量を追加、またはライセンス期間の延長
 - ③申込種別「解約」の場合、ライセンスの停止とアカウントおよびデータの削除
- ただし、③は、対象製品の契約期間中の任意の時点で行うものとします。
- (6) 本サービスにて、ライセンス期限が満了する2週間前に、NECはメールによる通知を行います。お客様は、本サービスの利用を継続する場合は、通知にてお知らせする方法により、ライセンス期間の延長の手続きをするものとします。
- (7) ライセンス期間が満了した場合、NECはメールによる通知と当該アカウントの一時停止を行います。この場合、保管されたデータは、ライセンス期間の満了後2週間保持されます。
- (8) 本項(7)のち、ライセンス期間の延長の手続きが行われず2週間経過した場合、NECは保持したデータの削除と、削除した旨の通知を行います。また、通知後、契約が終了したものととして、お預かりした個人情報の削除を行うものとします。
- (9) 本サービスの提供期間は、対象製品毎に定められたライセンス期間と同期間となります。
- (10) 本サービスで提供するWasabi Cloud NASは、クラウドストレージとしてWasabiオブジェクトストレージを使用しており、本サービスにおける課金対象容量は、Wasabiオブジェクトストレージの最低保存期間ポリシーに従って算定します。最低保存期間ポリシーでは、オブジェクトが作成されてから所定の最低保存期間が経過するまで、当該オブジェクトが削除された場合であっても、その容量が課金対象として計上されます。本サービスに適用される最低保存期間は、オブジェクトの作成日から30日間です。
- (11) 本サービスでは、ファイルを新規に作成した場合、または既存のファイルを更新して上書き保存した場合に、新しいオブジェクトが作成されます。既存のファイルを更新して上書き保存した場合における更新前のファイルに対応するオブジェクトの取扱いは、Wasabiオブジェクトストレージのバージョニング機能の設定状況により異なります。バージョニング機能を使用していない場合、更新前のファイルに対応するオブジェクトは削除済みオブジェクトとして取り扱われ、当該オブジェクトの作成日から30日間が経過するまでは課金対象容量に計上されます。バージョニング機能を使用している場合、更新前のファイルに対応するオブジェクトは過去のバージョンとして保持され、当該オブジェクトが削除されるまで課金対象容量に計上されます。なお、過去のバージョンを作成日から30日以内に削除した場合は、最低保存期間ポリシーにより、作成日から30日間が経過するまで課金対象容量に計上されます。
- (12) NECは、本項(10)および(11)に基づき算定した課金対象容量が、ライセンスされた容量を超過したことを確認した場合、メールにより警告します。本サービスの利用を継続する場合、お客様は、ファイルの削除等により課金対象容量を削減して容量超過を解消するか、またはライセンス容量を追加する手続きを行うものとします。ただし、ファイルを削除し、または更新して上書き保存した場合であっても、最低保存期間ポリシーにより、削除済みオブジェクトの容量がその作成日から30日間は課金対象容量に計上されるため、直ち

に容量超過が解消されない場合があります。

- (13) 本項(12)に定める警告後、ライセンスされた容量の超過が解消されず、かつ、ライセンス容量を追加する手続きが行われないうまま2週間が経過した場合、NECは再度メールにより警告します。再度の警告後、さらに2週間が経過しても、ライセンスされた容量の超過が解消されず、かつ、ライセンス容量を追加する手続きが行われない場合、NECは当該アカウントを一時停止し、その旨をメールにより通知します。
- (14) 本項(13)に定める当該アカウントの一時停止後、2週間が経過しても、ライセンスされた容量の超過が解消されず、かつ、ライセンス容量を追加する手続きが行われない場合、NECは、当該アカウントに対する本サービスの提供を終了し、保管されているデータを削除します。この場合、NECは、本サービスに係る契約が終了したものとして、当該アカウントに関わる個人情報を削除します。
- (15) ライセンス期間の延長、およびライセンス容量の追加の規程は、別紙2「ライセンスの期間・容量追加規程」に記載した内容を適用します。
- (16) NECは、お客様に提供するWasabiクラウドサービスのSLA (Service Level Agreement) は、契約期間中の月初(その月の1日)から月末(その月の最終日)までの稼働率を月間稼働率とし、月間稼働率が99.9%以上であることと定義します。月間稼働率がSLAを満たさない場合、お客様は該当月の翌月の月初から2週間以内(2週間目がNEC営業日ではない場合は翌営業日までとします)に書面による申し出をすることにより、NECから返金を受けることができます。返金が行われる場合の月間稼働率と返金率は以下とします。
- ①月間稼働率が 99.0%以上 99.9%未満の場合、返金率は購入金額を契約期間の月数で割った金額の 5%
 - ②月間稼働率が 99.0%未満の場合、返金率は購入金額を契約期間の月数で割った金額の 12%

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

改版履歴

版数	制定・改定日	改定内容
1.0	2024 年 11 月 14 日	初版制定
1.1	2026 年 10 月 15 日	最低保存期間ポリシーおよびバージョン機能を考慮した課金対象容量の算定条件を追記

対象製品表

[illegible]

ライセンス期間・容量追加規程

対象製品の購入は、必要な期間分の基本ライセンスと容量追加ライセンスを同時に購入いただくことを基本としますが、ライセンス契約期間中のサービス利用の過程で、ライセンス期間の延長や容量の追加が必要になった場合は、以下の規程にしたがって、ライセンス期間の延長、容量追加を行うことができます。

前提条件

製品名に「時間延長サービス」と記載がある基本ライセンスに対しては、製品名に「時間延長サービス」と記載のある容量追加ライセンスと組み合わせる必要があります。

同様に、製品名に「時間延長サービス」と記載がない基本ライセンスに対しては、製品名に「時間延長サービス」と記載のない容量追加ライセンスと組み合わせる必要があります。

ライセンス期間の延長

ライセンス契約期間中对象製品の基本ライセンスを購入し、手続きすることで、ライセンス契約期間の延長をすることができます。

容量追加ライセンスを契約済みの場合で、引き続き容量追加してサービスを受ける場合は、同期間の容量追加ライセンスも同時に手配してください。

ライセンス容量追加

ライセンス契約期間中对象製品の容量追加ライセンスを購入し、手続きすることで、ライセンス契約期間中の使用可能容量の追加をすることができます。

ライセンス容量追加に関しては以下の規程に従うものとします。

- ① ライセンス契約期間の残りの有効期間が 6 カ月以内の場合、6 カ月間の容量追加ライセンスを購入し、申込書にて変更手続きをしてください。
- ② ライセンス契約期間の残りの有効期間が 6 カ月を超え、1 年以内の場合、1 年間の容量追加ライセンスを購入し、申込書にて変更手続きをしてください。
- ③ ライセンス契約期間の残りの有効期間が 1 年を超え、2 年以内の場合、2 年間の容量追加ライセンスを購入し、申込書にて変更手続きをしてください。
- ④ ライセンス契約期間の残りの有効期間が 2 年を超え、3 年以内の場合、3 年間の容量追加ライセンスを購入し、申込書にて変更手続きをしてください。
- ⑤ ライセンス契約期間の残りの有効期間が 3 年を超え、4 年以内の場合、4 年間の容量追加ライセンスを購入し、申込書にて変更手続きをしてください。
- ⑥ ライセンス契約期間の残りの有効期間が 4 年を超え、5 年以内の場合、5 年間の容量追加ライセンスを購入し、申込書にて変更手続きをしてください。

- ⑦ ライセンス契約期間の残りの有効期間が5年を超え、6年以内の場合、6年間の容量追加ライセンスを購入し、申込書にて変更手続きをしてください。
- ⑧ ライセンス契約期間の残りの有効期間が6年を超え、7年以内の場合、7年間の容量追加ライセンスを購入し、申込書にて変更手続きをしてください。