条件書　MV01(2)_210416

1. 本条件書において、次の用語を以下のとおり定義するものとします。
   (1)「ソフトウェア」とは、「機器」に搭載するコンピューター・プログラムのうち、乙所定のコンピューター・プログラムを意味します。
   (2)「インシデント」とは、甲が乙に問い合わせをすることができる回数の単位を意味します。
   (3)「契約インシデント数」とは、注文書記載の回数を意味します。

2. 契約条項 GCE-990_210416（以下本契約という）第 3 条第 1 項にもとづき、乙が甲に提供するヘルプデスクサービス内容は、次のとおりとします。
   (1) 乙は、「ソフトウェア」の操作に関する甲の問い合わせに対し電話で回答するものとします。
   (2) 前号の回答は、「ソフトウェア」所定のマニュアルまたは取扱説明書等に記載されている内容の範囲内とします。
   (3) 乙は、受付件数,受付日,問い合わせ者の氏名,残「インシデント」数を毎月 1 回甲に報告するものとします。
   (4) 前 3 号のサービスは、「契約インシデント数」を限度とします。

3. 本契約第 3 条第 1 項に、次の条項を追加します。
   (1) 甲が「受付履歴情報提供サービス」の付加を選択した場合、乙は、本条件書第 2 項第 3 号にもとづく甲への報告に、甲の問い合わせ内容および乙の回答内容を追加します。
   (2) 甲が「ヘルプデスク対象アプリケーション追加サービス」の付加を選択した場合、乙が甲に提供するサービス内容は、次のとおりとします。
      ① 乙は、「ソフトウェア」に別途甲乙が合意し、注文書で特定するコンピューター・プログラムを追加します。
      ② 甲は、乙が「ヘルプデスク対象アプリケーション追加サービス」の実施に必要な機械装置,器具類およびコンピューター・プログラム(以下「必要器材」という)を甲の費用と責任で調達し、乙に無償で貸与するものとします。
      ③「必要器材」は、別途甲乙で協議し、選定するものとします。
      ④ 乙は、「必要器材」を善良なる管理者の注意義務をもって使用するものとし、本契約履行の目的以外では使用しないものとします。
      ⑤ 本契約が終了した場合、乙は「必要器材」を速やかに甲に返還するものとします。

4. 本契約第 6 条を次のとおり変更します。
   (1) 本契約は、次に記載する条項のいずれかに該当した時点で終了するものとします。
      ① 注文書記載の契約期間が満了したとき。
      ②「契約インシデント数」を全数消費したとき。
   (2) 甲は、本契約期間中といえども、乙に対して 2 ヵ月前までに書面で通知することにより本契約の全部または一部を解約することができるものとします。
   (3) 本契約締結時または締結後のいずれの場合でも、甲が本条件書第3項にもとづき「受付履歴情報提供サービス」または「ヘルプデスク対象アプリケーション追加サービス」の付加を選択したとき、「受付履歴情報提供サービス」または「ヘルプデスク対象アプリケーション追加サービス」の契約期間は第 1 号と同一とします。

5. 本契約第 13 条を次のとおり変更します。
   (1) 本契約がその契約期間の満了前に解除その他の理由で終了した場合でも、乙は、受領済みの「保守サービス料金」を返済する義務を負わないものとします。
   (2) 本契約満了時点で「契約インシデント数」が全数消費されていない場合でも、残「インシデント」数は全数消費されたものとみなします。

6. 本契約第 15 条に次の条項を追加します。
   本条件書第 2 項に記載するヘルプデスクサービスにもとづく「インシデント」の消費は、次のとおりとします。
   ① 甲の問い合わせに対する乙の回答が完了したことを甲乙で合意した時点で、「契約インシデント数」から 1「インシデント」を消費するものとします。
   ② 複数の回答を要する内容が甲の 1 回の問い合わせに含まれていた場合、完了した回答数分の「インシデント」を消費するものとします。
   ③ 回答の完了までに複数の通話が発生した場合でも、回答が完了までは「インシデント」を消費しないものとします。

以上