条件書　MV49_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)｢機器｣とは､注文書に記載し、契約条項 GCE-990_210416（以下本契約という）第4条第3号にもとづき甲が乙に提示する乙の書式(以下｢管理台帳｣という)で特定される乙所定の機械装置を意味します。

(2)｢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､｢管理台帳｣で特定される乙所定のコンピューター･プログラムを意味します。

(3)｢対象製品｣とは､｢機器｣および｢ソフトウェア｣の総称を意味します。

2.本契約第3条第1項にもとづき､乙が甲に提供する仮想サーバーあんしんパック（ホストOS対応）の内容は次のとおりとします。

(1)障害切り分けサービス

① ｢対象製品｣に障害が発生した場合､乙は甲の要請にもとづき乙の指定する技術者の電話または訪問により､障害発生箇所を特定します｡ただし､当該調査の一次対応は電話で行うものとし､乙が必要と判断した場合､訪問するものとします。

② 障害切り分けサービスには、特定された商品の不具合原因の究明、障害修復のための｢対象製品｣の修理･修復作業は含まないものとします。

③ 障害切り分けサービスには、データの復旧作業やネットワーク機器の障害切り分けは含まないものとします。

④ 障害切り分けサービスは、ホストOSのみを対象に実施するサービスであり、ホストOS上に対象ソフトウェア以外のアプリケーションが追加導入されていないものとします。

⑤ ゲストOSの障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定サービスは含まないものとします。

⑥ VMware アプライアンス（vMA）の障害切り分け、ソフトウェア再インストール・環境再設定サービスは対象とするものとします。

(2)ソフトウェア再インストール・環境再設定サービス

① ｢ソフトウェア｣に障害が発生した場合､乙は第 1 号に定める障害切り分けサービスを実施のうえ、障害の原因となった｢ソフトウェア｣に対し、以下の作業を実施します。

・ ハイパーバイザーのインストールおよび設定
・ 仮想マシンの作成
・ 仮想マシンへのWindows Server OSのインストールおよび設定
・ 仮想ネットワークの構築
・ 必要に応じたゲストOSのドメイン参加作業
・ 統合ソフトウェア（VMware Tools）またはHyper-V統合サービスのインストール
・ ハイパーバイザー関連修正プログラムの適用
・ セキュリティソフトのインストールおよび設定
・ UPS環境の設定

② 前記①の作業において、甲が取得したホストOSのバックアップデータがある場合、乙は、バックアップデータからリストアにて再インストールおよび環境再設定を実施します。

③ 甲は、前記②のリストアに際し､｢行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律｣第2条に定める特定個人情報を含む電子データ等を取扱う作業がある場合、乙が当該作業を実施しないことに合意します。この場合、甲は、甲が予め定めた手順書等に従い自らリストア作業を行なうものとし、乙は、甲の要望に基づき、これに対し可能な範囲で助言するものとします。

④ ｢ソフトウェア再インストール・環境再設定サービス｣の実施に起因する甲のコンピューター･プログラムまたはデータ等の滅失、毀損その他の甲の損害については、乙はその責を負わないものとします。

(3)他社訪問要請代行サービス

① ｢対象製品｣に障害が発生した場合､乙は第1号に定める障害切り分けサービスを実施のうえ、障害の原因となった｢対象製品｣の修理依頼先事業者に対する訪問修理要請または引取り修理要請を代行します。ただし、当該要請時期が修理依頼先事業者の営業日･営業時間外に該当する場合､乙は､当該修理依頼先事業者の翌営業日に訪問修理要請または引取り修理要請を代行するものとします。

② 前記①の修理等は修理依頼先事業者所定の条件に従うものとし、当該修理等に要する費用は甲の負担とします。

(4)送付修理手続代行サービス

① ｢機器｣または｢接続機器｣に障害が発生した場合､乙は第 1 号に定める障害切り分けサービスを実施のうえ、障害の原因である｢機器｣または｢接続機器｣の修理依頼先事業者への送付作業を代行します。

② ｢機器｣または｢接続機器｣の修理等は、修理依頼先事業者所定の条件に従うものとし、当該修理等に要する費用は甲の負担とします。

③ ｢機器｣または｢接続機器｣の取り付けおよび取り外しは乙が実施します。ただし、修理依頼先事業者による修理終了後の稼動確認は｢送付修理手続代行サービス｣に含まないものとします。

④ ｢機器｣または｢接続機器｣の修理依頼先事業者への送付に際し、梱包材の手配,送料等、送付および受領に要する費用は甲の負担とします。

(5)ベンダー問合せ代行サービス

① 仮想環境において障害が発生した場合、ベンダーとのサポート契約内容に応じて、ベンダーへの問合せやサポート要請を代行します。

② 甲が仮想環境サービス提供会社との間でサポート契約を締結していない場合、ベンダーへの問合せやサポート要請ができないことがあります。

③ 原因の調査、障害の修復作業は含まないものとします。

(6)甲が｢vCenter Server オプション｣の付加を選択した場合、｢vCenter Server ソフトウェア｣に対する｢支援業務｣は、第2号および第3号を準用するものとします。ただし、｢vCenter Server ソフトウェア｣がWindowsの場合、Windows OSの障害切り分けは含まないものとします。

3.本契約第6条第1項を次のとおり変更します。

本契約期間は注文書記載のとおりとします｡ただし､当該契約期間満了の 2 ヵ月前までに甲乙いずれからも書面により本契約

を終了させる意思表示がない場合、更に 1 年間更新するものとし、以後の更新も同様とします。

4. 本契約第 8 条に次の条項を追加します。
甲が「対象製品」を変更する場合、乙は当該変更内容に応じて「保守サービス料金」を改定するものとします。

5. 本契約第 11 条を次のとおり変更します。
甲および乙は、本契約にもとづき知り得た相手方の情報のうち当該相手方が機密情報である旨を特定したもの(以下「機密情報」という)を、事前に相手方の書面による承諾を得ない限り、第三者に漏洩しないものとします。ただし、次のいずれかに該当するものについては「機密情報」の範囲から除くものとします。
① 甲または乙が相手方から提供される以前に合法的に知っていたことを立証した情報
② 甲または乙の違反行為によらず、出版物その他によって公知であるか公知となった情報
③ 甲または乙が独自に開発したことを立証した情報

6. 本契約第 15 条に次の条項を追加します。
(1) 乙は、「支援業務」の実施により「対象製品」の障害が必ず是正されることを保証するものではありません。
(2)「支援業務」の実施に起因する甲のコンピューター・プログラムまたはデータ等の滅失、毀損その他の甲の損害については、乙はその責を負わないものとします。
(3) 本条件書第 2 項第 3 号および第 2 項第 4 号にもとづき、乙が修理依頼先事業者に訪問修理要請,引取り修理要請または送付作業を行ったにもかかわらず、保守の停止等の事由により、「対象製品」を修理依頼先事業者が修理できない場合でも、乙はその責を負わないものとします。

以上