条件書　MV53_211022

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)｢接続機器｣とは､｢機器｣に接続されている器具類を意味します。

(3)｢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。

(4)｢対象製品｣とは､｢機器｣,｢接続機器｣および｢ソフトウェア｣の総称を意味します。ただし､次の機械装置,器具類およびコンピューター･プログラムを除くものとします。

① ネットワーク機器類ならびにルーター,ブリッジ等を介して接続される別ネットワークの機械装置,器具類およびコンピューター･プログラム

② 乙が別途甲に対して切り分け対象外である旨を通知する機械装置,器具類およびコンピューター･プログラム

2.本契約第 3 条第 1 項にもとづき､乙が甲に提供する｢支援業務｣の内容は次のとおりとします。

(1)甲が｢サーバーあんしんバリューパック オンプレ/ホスト OS 対応｣を選択した場合

①障害切り分けサービス

・｢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リモートもしくは訪問により､障害発生個所を特定します。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､リモートおよび/または訪問するものとします。なお、以下に該当する場合、障害発生個所を特定することができないことがあります。

➢｢対象製品｣のメーカーまたはベンダーへの確認が必要な場合において、乙が当該メーカーまたはベンダーのサポートを受けられないとき

➢｢対象製品｣のメーカーまたはベンダーが推奨または動作保証しない構成が含まれるとき

・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。

・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。

②ソフトウェア再インストール・環境再設定サービス

・｢ソフトウェア｣に障害が発生した場合､乙は前記①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｣を再インストールします。

・乙は、｢ソフトウェア｣の再インストール後、｢管理台帳｣記載の状態に｢ソフトウェア｣を再設定します。

・｢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。

・｢ソフトウェア｣に障害が発生した場合､乙は前記①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、乙所定の作業を実施します。

・｢ソフトウェア｣の再インストールにおいて、甲が取得した Server PC およびホスト 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。

・甲は、｢管理台帳｣記載の状態に｢ソフトウェア｣を再設定する際、｢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。

③他社訪問要請代行サービス

・｢対象製品｣に障害が発生した場合､乙は前記①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。

・前述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

・｢機器｣または｢接続機器｣に障害が発生した場合､乙は前記①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。

・｢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。

・｢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。

・｢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リモート点検サービス

・乙は、Windows Server PC または仮想サーバー(ホスト OS)のいずれかにリモート接続しサーバーの状態を甲乙合意する日程で点検し、点検結果を乙所定の書式を使用して電子メールで報告します。リモート点検の回数は、契約期間単位で 2 回/年とし、点検項目は乙所定の項目とします。なお、リモート点検の日程については、甲乙合意の上で変更できるものとします。

・乙は、Windows Server PC または仮想サーバー(ホスト OS)の障害発生時に、電話または乙の技術者の訪問に加え、リモ

ート接続により乙所定の方法で障害発生個所の特定を支援するものとします。

(2)甲が「サーバーあんしんバリューパック ゲストOS対応」を選択した場合

①障害切り分けサービス

・「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リモートもしくは訪問により、障害発生個所を特定します。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、リモートおよび/または訪問するものとします。なお、以下に該当する場合、障害発生個所を特定することができないことがあります。

➢「対象製品」のメーカーまたはベンダーへの確認が必要な場合において、乙が当該メーカーまたはベンダーのサポートを受けられないとき

➢「対象製品」のメーカーまたはベンダーが推奨または動作保証しない構成が含まれるとき

・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。

・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。

②ソフトウェア再インストール・環境再設定サービス

・「ソフトウェア」に障害が発生した場合、乙は前記①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」を再インストールします。

・乙は、「ソフトウェア」の再インストール後、「管理台帳」記載の状態に「ソフトウェア」を再設定します。

・「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。

・「ソフトウェア」に障害が発生した場合、乙は前記①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、乙所定の作業を実施します。

・「ソフトウェア」の再インストールにおいて、甲が取得したゲスト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。

・甲は、「管理台帳」記載の状態に「ソフトウェア」を再設定する際、「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。

③リモート点検サービス

・乙は、仮想サーバー(ゲスト OS)にリモート接続しサーバーの状態を甲乙合意する日程で点検し、点検結果を乙所定の書式を使用して電子メールで報告します。リモート点検の回数は、契約期間単位で2回/年とし、点検項目は乙所定の項目とします。なお、リモート点検の日程については、甲乙合意の上で変更できるものとします。

・乙は、仮想サーバー(ゲスト OS)の障害発生時に、電話または乙の技術者の訪問に加え、リモート接続により乙所定の方法で障害発生個所の特定を支援するものとします。

(3)甲が第1号または第2号に「サーバーあんしんバリューパック 運用支援オプション」の付加を選択した場合

①甲が乙所定の手続きにより乙に提供した情報にもとづいて以下の作業をリモートにより実施します。

・Active Directoryユーザーアカウントおよびグループの追加/削除/プロパティ変更
(プロパティ変更の対象：ユーザーアカウントのアカウント名/表示名/参加グループ)

・共有フォルダーの作成、および、アクセス権の追加/変更/削除

②運用支援を依頼できる回数は1回/年とします。

③1回あたりに依頼できる作業内容の上限値は乙所定の回数とします。

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) 本条件書第2項第1号③および第2項第1号④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