

保守仕様書

1. 目的

この仕様書は、契約書第 8 条に定める契約対象物件に関する保守の対象範囲及び内容等を示すものである。

2. 保守の内容

(1) 形態

オンサイト保守

(2) 内容及び対象範囲

(ア)電話・メール等による故障連絡の受付対応をすること。

(イ)故障箇所の切り分けをすること。

(ウ)端末機器等（以下「機器」という。）に不具合が発生した際は、機器の調整や修理、部品の交換など所要の保守を行い、迅速に正常な状態に回復させること。

(エ)本体引き上げによる修理が必要な場合は、機器に内蔵の SSD（以下「記憶媒体」という。）を、受注者持ち込みの代替機に入れ替えるなどの処置をとり、記憶媒体自体を引き上げる事がないようにすること。

また、記憶媒体が故障した場合は記憶媒体を交換し、機器が正常に作動するように設定すること（ここでいう「正常に作動」とは、導入時の各種設定やインストール作業を完了し、戸籍システムが問題なく使用できる状態をいう）。

ただし、機器の特性上、上記処置が困難な場合は奈良市と協議の上、セキュリティに十分配慮した対応を取ること。なお、故障した記憶媒体については、本庁舎の敷地内で本市担当者の立会いのもと、分解・粉砕・溶解・焼却・細断などの物理的な破壊により復元が不可能な状態とし、当該破壊の証拠写真を添付した完了証明書を提出すること。

また、庁舎内での物理破壊が難しい場合は、庁舎内でClearレベルの消去（一般的に入手可能な復元ツールの利用によっても復元が困難な状態に消去すること）を行ったうえ、庁外で上記の物理的な破壊を実施し、当該破壊の証拠写真を添付した完了証明書を引き上げから2週間以内に提出する方法も可とする。

(オ)明細書に記載した機器については全て保守対象とし、キーボードやマウスの不具合、劣化したバッテリー交換及び定期交換部品の他、動作が遅いなど機器の状態が不安定な場合も保守対象とすること。

(3) 障害発生時の連絡窓口

受注者は、「業務体制表」（任意様式）に基づき連絡窓口を設置すること。

(4) 対応時間

月曜日から金曜日（12月29日から翌年1月3日及び土・日・祝日を除く）の午前8時から午後9時とし、原則として当日（当日が難しい場合は、遅くとも翌日まで）に技術

員を現地に派遣し、復旧作業を行うものとする。ただし、機器の部品等が揃わない場合はこの限りではない。

なお、復旧作業に時間を要した場合は、発注者と協議のうえ、対応時間外においても復旧作業を継続するものとする。

(5) 緊急時の対応

致命的な障害等で対応が緊急に必要であると発注者が判断した場合、又は受注者からの申出があった場合には、受付対応時間及び作業対応時間を延長できるものとする。

(6) 発注者から機器に関する質問又は相談を受けた場合、相当と認める助言又は回答等を行うこと。復旧作業時に受注者が必要と認めた場合は、機器の点検と調整を合わせて実施する。

(7) 対応報告

受注者が保守対応を実施した場合は、その都度、報告書（任意様式）を提出すること。また、シリアルナンバー変更等、完成図書に変更が発生した場合は、修正を行い本市に提出すること。

3. バージョンアップ及びセキュリティ対応

OS 等のバージョンアップやセキュリティパッチの適応について作業を行う場合は、作業確認書及び作業報告書（共に任意様式）を遅滞なく作成すること。

4. 緊急時の対応

致命的な障害等で対応が緊急に必要であると発注者が判断した場合、又は受注者からの申出があった場合には、受付対応時間及び作業対応時間を延長することができる。

5. 不測の事態発生時の措置

発注者又は受注者のいずれかに不測の事態が発生した場合、又は作業進行が遅滞する可能性が生じた場合は、直ちに相手方に報告し、両者協力して対処するものとする。

6. 特別保守

次の各号のいずれかの事由により生じた装置の故障は、通常保守の対象外とする。ただし、発注者が特に希望する場合は、状況に応じて特別保守を実施することができるものとする。

- (1) 取り扱い上の不注意や機器製造箇所発行の取扱説明書に基づかない使用など、発注者の使用上の責めに帰する事由に起因する場合
- (2) 受注者もしくは事前に発注者の承諾を受けた受注者の指定する者以外の者が修理や改造をしたことに起因する場合
- (3) 受注者が指定もしくは推薦した部品や消耗品以外の物を使用したことに起因する場合
- (4) 火災、風水害や地震等の自然災害に起因する場合

7. 協議事項

本仕様書に定めなき事項又は本仕様書の条項の解釈に疑義が生じた場合は、発注者受注者双方協議のうえ円満に解決する。