

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) 保守形態

オンサイト保守

(2) 内容及び対象範囲

(ア)電話・FAX・メール等による故障連絡の受付対応。

(イ)故障箇所の切り分け。

(ウ)端末機器はサーバで集中管理(OS アップデート、ウィルスパターン更新、資産管理等)を行っている。このサーバ管理において障害が発生した場合は、サーバ保守事業者と連携して障害の切り分けを行うこと。

(エ)迅速に保守作業を履行するため、各機器のパターン毎に作成したマスタイメージを保守事業者も保持すること。

(オ)OS のサポート期限到来等により本市が OS のアップデートが必要と判断した場合は別途契約を結びサポートを行うこと。

(カ)(オ)に記載のアップデートを行った後も継続して保守を行うこと。

(キ)端末機器等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。

(ク)本体引き上げによる修理が必要な場合は、受注者持ち込みの代替機と記憶媒体を入れ替えるなどの処置をとり、記憶媒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が完了した状態をいう）。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とること。

なお、取り出した記憶装置については下記の方法で復元不可能な状態にする措置を行い適法に処分し、その結果を書面にて報告すること。

ア 回収した機器の記憶装置は、データ消去ソフトにより全ての情報を抹消（以下「抹消措置」という。）又は物理破壊若しくは磁気破壊（以下併せて「破壊措置」という。）し、復元不可能な状態にする措置を行うこと。

なお、抹消措置を行う場合は、米国国立標準技術研究所規格、米国国防総省準拠規格、もしくはこれらと同等以上の規格によること。

イ 記憶装置の不具合等により抹消措置が実施できなかった場合は、当該記憶装置については破壊措置を実施すること。

ウ 前項の措置は、原則、奈良市の管理する施設内で行うこと。奈良市の管理する施設内で実施できない場合は、実施場所への立ち合いを求める場合があるので、それを許可すること。

※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。

(ケ)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破損、劣化したバッテリーの交換の他、動作が遅いなど端末機器の状態が不安定な場合も保守対象とすること。

(コ)モノクロレーザープリンタについては、本件にてリサイクルトナーおよびドラムを導入する場合は、それらを使用する場合も保守作業を行うこと。

(サ)定期交換部品の交換も保守作業として対応すること。

(3) 障害発生時の連絡窓口

受注者は、「保守連絡体制表」に基づき連絡窓口を設置すること。

※契約対象物件及び設置場所は契約書第3条に記載のとおり。

(4) 保守対応時間

12月29日から翌年1月3日及び祝日を除く月曜日から金曜日の午前9時00分から午後5時30分とし、午前連絡については午後中復旧作業、午後連絡については翌日午前中復旧作業を原則とする。本市担当者と協議のうえ、対応時間を調整すること。機器の部品等が揃わない場合は、この限りではない。ただし、機器障害発生部署に対して、機器についての状況調査を行う等の対応を行うこと。

なお、復旧作業に時間を要し、午後5時30分を超えた場合は、対応時間外においても復旧作業を継続するものとする。

また、市民課・市民サービスセンター、西部出張所のパソコンに関しては24時間365日の対応をとること。

(5) 保守対応報告

受注者が保守対応を実施した場合は、本市が指定する報告内容を記載した報告書を提出すること。

3、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。

4、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。

5、契約適用除外事項

以下に定める事項については、保守の対象外とする。

(1) 機器製造箇所発行の取扱説明書に基づかない使用により生じた障害。

(2) 受注者の指定するもの以外による改造、修理、分解、加工等に起因する障害。

(3) 天災地変等、受注者の責に帰することのできない原因により生じた障害。

(4) 発注者の故意又は過失による機器の破損等。