

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対象範囲及び内容等を示すものである。

2. 保守の内容

電子カルテシステムが常に完全な機能を保つように、対象のハードウェア及びソフトウェアの保守を行うこと。また、保守作業に当たっては発注者や奈良市立休日夜間応急診療所に勤務する医師、薬剤師、医療事務職などとの円滑な協力体制を実現すること。

なお、保守作業に関しては、消耗品及び受注者がこの契約のために加入する動産総合保険の対象外となるような行為による障害を除いて、発注者に対して別途費用を請求することはできない。

次の事項を受注者の責任において実施すること。

（1）保守項目

①障害時保守

障害時の連絡、問診及び対応を行うこととし、障害箇所特定及び原因除去のための適切な対処が、迅速かつ適切に対応できる体制を確保すること。原則として、午前連絡については午後中復旧作業、午後中連絡については翌午前中復旧作業とする。

②調達機器に関する問い合わせ

電子カルテシステムの調達機器及びソフトウェア等の問い合わせに対する対応を実施すること。機器が稼働している期間内はQ&Aサポートを実施し、必要に応じて現地操作説明を行うこと。ハードウェアの使用方法、技術等の問合せについては、24時間365日対応すること。

③ソフトウェア、ファームウェア、ドライバー等の改良版の情報提供及び適用を行うこと。また、法令改正、診療報酬点数表改訂による医療費等改定、薬価改定、新薬の追加等が行われた場合は速やかに対応し、それに要する費用を負担する。ただし、適用するに当たり、大幅な費用が発生する場合は発注者と受注者で協議し、費用負担を決めることとする。

（2）保守対象

本仕様書により調達するハードウェア及びソフトウェア一式

（3）保守体制

- ①修理・点検、保守その他のアフターサービスについて適切かつ迅速な対応が可能であるようにすること。また、保守期間中に部品切れなどシステム存続に関わるような障害が発生しないようにする。
- ②保守作業の作業報告は、保守作業完了後に担当者に対して完了報告を行うとともに、書面にて報告する。

（4）保守方法

オンサイト保守（訪問保守）又はリモートオンラインサポートとする。ただし、発注者が特に必要と判断した場合は、持ち帰りによる作業を許可する場合もある。

- ①費用負担
特段の定めにあるものを除き、部品の購入費等の保守に要する経費は、受注者の負担とする。
- ②保守用ソフトウェア等の管理
保守作業に必要なソフトウェアを使用する場合には、これを管理する。

（5）障害時保守の作業内容

- ①障害箇所の特定及び原因除去のため、適切な対処を行う。
- ②障害回復後の正常動作確認を行う。
- ③関係各部署との調整を行う。
- ④機器の取扱いに起因する障害の場合には、予防のための指導及び助言を行う。
- ⑤ハードディスクが故障した場合は、ハードディスクを交換し、機器が正常に動作するように設定する。
- ⑥障害がハードウェアの場合、保守業者が用意した機器と交換し、直ちに現状復旧を行う。
- ⑦障害がソフトウェアの場合、再インストール等必要な作業により、直ちに現状復旧を行う。
- ⑧原因が容易にわからない不具合があった場合は、調査を実施し、復旧に努めるとともに、原因特定までの間に実施すべき障害回避のための応急的な措置を発注者と協議の上、直ちに実施し、遅滞なく恒久的な措置を実施する。

（6）サポートサービスに関する連絡体制を示した資料を提供する。

3. 不測の事態発生の措置

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