

## 保 守 仕 様 書

## 1. 目的

この仕様書は、契約書第3条に定める契約対象物件に関する保守内容および運用サポート内容について示すものである。

## 2. 保守対象と保守内容

保守は、以下に示す内容に基づいて行うこと。

- (1) 電話、メール等による故障連絡の受付対応を行うこと。
- (2) 本契約で導入したクラウドサービス・通信回線・機器の全てを保守対象とする。
- (3) 導入したソフトウェアの本契約期間中のライセンス更新を行うこと。
- (4) 保守形態は、先出し SEND BACK 保守及びオンサイト保守とする。

## (ア) 先出し SEND BACK 保守

(a) 機器故障が発生した場合、本市担当者からの連絡受付が午前中までであれば、翌営業日以内に代替機を本市が指定する場所に送付し、連絡受付が午後の場合は、翌々日以内に代替機を本市が指定する場所に送付すること。また、交換後の故障機器の引き取りを行うこと。

(b) 先出し SEND BACK 保守はすべての機器に5年分を見込むこと。

## (イ) オンサイト保守 (年間2回まで)

(a) 故障箇所の切り分け対応を行うこと。障害内容は、障害発生時に留まらず、動作が不安定な状態及び通信速度・パフォーマンスの低下も含む。また、機器の交換作業及び設定情報の復元作業についても行うこと。

(b) 無線通信の安定性、スループットが低下していると本市が判断した際には、周辺の電波調査も含めた原因究明作業を実施したうえで、障害対応にあたること。本調査に必要なソフトウェア、機器が別途必要となる場合は、その都度、用意すること。

(c) 先出し SEND BACK 保守で取り替える機器の交換作業及び設定復元作業を行うこと。

(d) 接続機器におけるOSのWi-Fi接続仕様が変更された場合は、本調達機器の設定変更やソフトウェアのバージョンアップ等の対応作業を行うことで、安定的に通信ができるようにすること。また、接続機器側においても設定が必要となる場合は、手順書を提供すること。

(e) 現場作業を伴わない電話、メールによる問い合わせ対応については、同一案件でも回数の制限なく対応し、オンサイト保守としてカウントしないこと。

(f) 導入する機器の軽微な設定変更がある場合は、検証の必要のない範囲で事業者にて対応すること。

## 3. 保守時間帯

受付対応・作業対応時間帯は以下を原則とする。

保守形態	受付対応時間
先出し SEND BACK 保守	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9時から17時とする。

保守形態	受付対応時間	作業対応時間
オンサイト保守	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9時から17時とする。	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9時から17時とし、午前連絡については午後対応、午後連絡については翌日午前対応とする。