

保 守 仕 様 書

1. 目的

この仕様書は、契約書第3条に定める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. 保守の区分

保守は、以下に示す区分に基づいて行う。

障害が発生した場合、本市各所管課の担当者と連携を図り、機器の障害対応にあたること。

なお、障害内容は、障害発生時に留まらず、動作が不安定な状態も含む。

保守サービス		内容
システム 保守	機器保守	・本事業で導入した機器のすべてを保守対象とし、障害発生時に原因を特定し、復旧・修理・機器の交換等を行う。
	ソフト保守	・本事業で導入したソフトウェアのすべてを保守対象とし、障害発生時における復旧作業等を行う。 ・ソフトウェアのバージョンアップ等、システムを継続的に利用するために必要となる媒体の提供や更新作業を行うこと。 ・ソフトウェアに起因する脆弱性、セキュリティホールについて、対策の必要性があると本市が判断した場合は、更新作業を行う。ソフトウェアの更新ができない場合で、重大な脆弱性があると本市が判断した場合は、機器交換を行う。
その他		・不具合機器の部品交換や調整等により、速やかに修理し正常な状態に回復させること。 ・専用端末を導入した場合において、ハードディスクの交換等によりソフトウェアが消失した場合は、ソフトウェアをインストールして各種設定を行い、正常な状態に回復させること。なお、交換した元のハードディスクについては、受注者の責任において記録情報の完全消去又は読み取りができないように破壊し、その記録を発注者に提出すること。

3. 保守対応時間等

- (1) 保守形態は、オンサイト保守とする。
- (2) 電話や電子メール等による受付とする。
- (3) 保守受付及び作業対応時間は、午前9時から午後5時までとする。（奈良市の休日定める条例（平成元年奈良市条例第3号）に規定する市の休日を除く。）
ただし、業務に多大な影響を与える事象が発生し、本市が早急に復旧する必要があると判断した場合は、この限りではない。また、この作業についても、保守に含む事とする。

4. 障害発生時の連絡窓口等

受注者は、保守連絡体制表を速やかに提出すること。また、作業報告書を提出しなければならない。

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) 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。
- (2) 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。
- (3) 発注者の故意又は過失による機器の破損等。