別紙４

保守仕様書

クライアント機器の保守について以下のとおり行うこと。

１　クライアント機器が故障した場合の対応

(1) 障害の切り分け

契約期間中、受注者は、発注者から機器が故障した旨の連絡を受けたときは、ハードウェア障害とソフトウェア障害の切り分けを行い、ソフトウェア障害については発注者へ依頼させることとし、ハードウェア障害については、直ちに修理担当者を派遣し、現地で復旧作業を行うこと。復旧作業において、インターネット接続が必要な場は、本市の消防局ＷＡＮは直接インターネットにつながっていないことから、受注者が手段を確保すること。

なお、ＳＳＤの交換で、不要となったＳＳＤに保存されているデータは、漏洩しないよう発注者の責任において庁舎内にてデータの消去またはＳＳＤの物理的破壊をすること。（タブレット型機器については、データ消去時に発注者と協議を行うこと。）

(2) 報告書の提出

作業終了後、修理箇所、作業内容等を記載した報告書を発注者へ提出すること。

(3) ハードウェアの障害

正常な使用を行っているにもかかわらず発生したハードウェア障害については、以下のア～クの場合を除き、保守依頼日から原則として翌営業日以内に復旧させることとし、復旧できない場合は、必要に応じてリース機器と同一機種または同等以上の性能を有する代替機を必要期間貸与すること。

ただし、リース機器と異なる機種を代替機とする場合は事前に発注者と協議すること。

なお、保守及び代替機の貸与に必要なすべての経費（部品代、技術料、出張料及び送料等）は賃貸借料に含むものとする。

ア　天災、火災その他不測の事故による障害
イ　使用者の過失（水濡れ、落下、破壊行為）に起因した障害
ウ　リース会社に許可なく加工、改造を行ったことに起因した障害
エ　コンピュータウイルスの感染に起因した障害
オ　ハードウェア障害に伴うデータの破損
カ　機能に影響のない汚れ、キズ
キ　初期不良を除く消耗品（マウス、バッテリー）の故障
ク　リース機器以外の周辺機器の接続、ソフトウェアの導入に起因した障害

(4) ソフトウェアの障害

契約期間中に発生した障害のうち、ＯＳやソフトウェアの再インストールで復旧する障害については、その作業は発注者が行うこととする。

ただし、ハードディスク破損等で(3)に該当する障害について、再インストールが必要な場合は、受注者が導入初期状態まで復旧すること。