別紙

保　守　仕　様　書

乙は、本契約に基づき納入した機器について、次のとおり保守を行うこと。

1　ハードウェア保守仕様

導入するハードウェアの保守は、以下のとおりとする。

1.1 保守対象・保守期間

原則としてこの契約に基づき納入するすべてのハードウェアを対象とする。

保守期間は、賃貸借期間が終了するまでとする。

1.2 保守体制

(1) 受付体制

原則として総括窓口で一括受付すること。

(2) 保守対応時間

保守受付・対応は月曜日から金曜日までの午前 8 時 30 分から午後 7 時 00 分まで

（祝日及び年末年始を除く）、

また、受付後速やかにオンサイトにて対応を開始すること。

ただし、当社の都合により機器の設置場所に立ち入ることができない場合や、当社が承認した場合は、この限りではない。

2　保守内容

2.1 臨時保守

保守対象機器に、ハードウェア障害又は耐久消耗品の寿命と推定される事象が発生した場合は、甲は保守依頼の連絡を行う。

乙は、保守依頼を受付けた後、次により対応する。

(1) 乙は、受付後速やかに、保守依頼に係る機器設置場所へ到着すること。

ただし、交通渋滞、著しい天候不良等の理由によって、到着の遅延が見込まれる場合は、甲へ到着見込時間を連絡すること。

(2) 原則として、即日復旧させること。ただし、甲の施設管理上の都合等、乙に帰責自由なくして作業が完了できない場合は、この限りではない。

(3) オンサイト作業によって初めて判明した事由により当日中の復旧が不可能な障

害と判断した場合は、直ちに甲の担当者へ連絡してその指示に従うこと。

(4) 保守作業が完了したときは、遅滞なく甲に実施した作業内容と完了の報告を行うこと。

(5) ハードウェア障害及びソフトウェア障害の切り分けが明確でない場合は、甲と協力して障害の切り分け、復旧に努めること。

(6) 原因不明の障害発生時には、全部品を交換すること。部品の交換で対応できない障害発生時には、新しい機器を用意すること。交換機器は、本仕様書の基準を満たすこと。

(7) 甲が、ハードウェア障害で機器の再設定等の作業を実施する場合は、立会い及び作業支援を行うこと。

(8) 甲から機器及び設定についての問合せ、作業支援及び対策方法等の検討依頼を受けた場合、対応すること。

(9) 保守対象のハードウェア障害が原因で、甲が再設定、再インストール等の作業を実施する場合には、必要に応じて立会い及び作業支援を行うこと。

(10) 故障箇所の特定困難で、作業が長時間に及び事態が発生した場合、復旧のために甲に協力すること。

2.2 予防保守

(1) 乙は、障害原因となる傾向が顕著なハードウェア又は将来障害等の発生する可能性が認められる機器等について、甲の要求に基づき、予防保守を検討し、実施する。

(2) 同一箇所の部品につき２回以上、同一傾向の障害が発生するような場合は、乙は甲にスケジュールを提示し、遅滞なく予防保守を実施する。

2.3 記憶装置保守

(1) 記憶装置の保守にて交換する場合は内蔵又は付属する電磁的記録媒体に保存されているデータを消去すること。消去についてはデータ復元ソフトウェア等を用いても再度データを入手できないよう完全に消去すること。

(2) 記憶装置の保守をする場合は情報漏洩防止対策として施錠できる収納箱等で施錠を行い、運搬を行うこと。

3　保守作業における留意事項

(1) 保守に係るすべての作業は、乙の責任と費用において行うこと。

(2) 保守作業等は、甲の業務に支障を来さないように行うこと。

(3) 保守作業にあたる者は、保守対象機器について十分な専門知識を有していること。

4　報　　告

乙は、甲に対して次の報告を行うこと。

(1) 契約締結後、障害受付の連絡先及び担当者をまとめた保守体制図を作成して甲に通知する。内容に変更が生じた場合は、速やかに変更後の体制図を作成して甲に通知する。

(2) 保守完了後、乙は速やかに当該保守を依頼した甲の担当者に対応内容を報告する。