

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合は、本市の市役所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。

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1～8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、発注者と協議すること。

なお、保守に必要なすべての経費（部品代、技術料、出張料及び送料等）はリース料に含むものとする。

1. 天災、火災その他不測の事故による障害
2. 使用者の過失（水濡れ、落下、破壊行為）に起因した障害
3. 受注者に許可なく加工、改造を行ったことに起因した障害
4. コンピュータウイルスの感染に起因した障害
5. ハードウェア障害に伴うデータの破損
6. 機能に影響のない汚れ、キズ
7. 初期不良を除く消耗品（マウス、バッテリー）の故障
8. 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、軽微な障害は発注者が行うこととするが、OSの再インストールなど端末のリカバリーが必要な場合は、その作業は受注者が行うこととする。

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。