

## 保守仕様書

IC カードシステムの保守について以下のとおり行うこと。

## 1 ハードウェア定期保守の対応

## (1) 定期保守の内容

契約期間中、受注者は、年 1 回、機器及びシステム運用状況、各端末のログ調査、サーバーの空き容量の確認を行い報告書として提出すること。

## 2 IC カードシステムが故障した場合の対応

## (1) 障害時の基本的対応

契約期間中、受注者は、発注者から故障した旨の連絡を受けたときは、原則 2 時間以内に修理担当者を派遣し、現地で復旧作業を行うこと。

なお、個人情報保護法の観点から引き取り修理は原則不可とする。

また、ハードディスクの交換で、不要となったハードディスクに保存されているデータについては、外部に漏洩しないよう受注者の責任においてデータの消去又はハードディスクの物理的破壊をすること。

## (2) 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、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鹿児島市と協議すること。

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

## (3) 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長寿支援課へ提出すること。

## 3 その他

保守の範囲に新規機能追加等は含まないが、運用に必要な追加が生じた場合は、長寿支援課と協議の上、対応を行うこととする。また上記保守仕様書に基づく受注者の経費全般（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。