

受託者は、以下の通り納入機器の保守を行うものとする。

1 保守対象

保守対象拠点	機器	設置場所
資源リサイクルセンター 吹田市千里万博公園4-3	無線アクセスポイント	各棟指定部屋
	監視制御用ノートパソコン	A棟5階事務室
	PoE ハブ	各棟 EPS 室等
	無線認証機器	
	ルータ	

2 保守期間

令和4年7月1日から令和5年3月31日まで

3 保守料の支払方法

保守契約書にて定める。

4 翌年度分の保守契約

翌年度4月1日までに、翌年度分の保守契約を受託者と委託者が合意の上、締結することとする。

5 保守体制

- (1) 保守は平日（土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び年末年始（12月29日から翌年1月3日）を除く日をいう。）の午前9時から午後5時までの受付体制を確保し、連絡窓口を一元化すること。
- (2) 連絡受付後4時間を目途に、保守員を派遣の上、復旧作業に着手すること。ただし、保守員の派遣見込みが当日午後5時を超える場合は、委託者と協議の上、翌平日の正午を目途として派遣時間を調整することができる。
- (3) 保守体制に関する資料を提出すること。

6 保守対応

- (1) 受託者は、仕様書により納入する機器を、常時正常な状態で使用できるように保守すること。
- (2) 委託者は故障状況を詳細に受託者に連絡することとする。
- (3) 上記ヒアリングにより駆け付けが必要と判断した場合は保守員を派遣すること。ただし、ヒアリング等により故障回復した場合、又は、ソフト不具合等により駆け付けても復旧が困

難な場合はこの限りではない。

- (4) 無線 AP、無線認証機器、PoE ハブ、ルータが故障した場合は予備機と交換すること。
- (5) 交換した故障機器が製品保証期間内の場合はメーカーに送付し、戻ってきた機器を新たな予備機とすること。
- (6) 予備機は受託者にて保管している予備機を使用すること。
- (7) 配線断の場合は実費にて配線替えを実施することとする。(施工不良の場合を除く。)ただし、現地にて復旧可能の場合(コネクタ不良、パッチコード等)は、この限りではない。
- (8) 原則として機器の設置場所で保守作業を行うこと。
- (9) 本仕様書により納入したソフトウェア等に不具合(セキュリティ上の不具合を含む。)が発生した場合は、速やかに委託者に情報を提供するとともに、委託者と協議の上、必要な作業を誠実に実施すること。
- (10) 部品交換等により製造番号等、委託者へ提出している資料に変更が生じる場合は、速やかに報告すること。
- (11) 受託者は、操作要領、障害対応要領、復旧手順等の運用に必要な内容について、委託者に対して技術支援を行い、必要な資料を作成して提出すること。
- (12) システム停止・設定変更を伴う作業を実施する際は委託者の指示に従い実施すること。
- (13) 受託者は、修理・交換等の保守対応は速やかに行うものとし、委託者の業務に支障をきたすことのないようにすること。
- (14) 保守対応を行うに当たり、必要となる車両、機材等は、受託者側の負担にて準備すること。
- (15) 災害発生等により、惨事からのシステム復旧が必要となった場合は、復旧処理に協力すること。

7 保守対象外

- (1) 保守対象範囲(無線 AP~ONU)以外における故障
- (2) 下記原因による障害の復旧作業
 - ア 水害、落雷、地震等の天災地変による故障の復旧作業
 - イ 不適切な使用、故意による破壊によるもの
 - ウ 受託者又は受託者指定のサービス会社以外による工事、施工により、機器に影響を与えた場合
 - エ 対象機種以外の機器故障によるもの

8 問い合わせ対応

- (1) 受託者は委託者からの運用に関わる質問、技術的な質問に対し、問い合わせ窓口を設けること。
- (2) 問い合わせ窓口の受付時間は保守受付と同様とする。
- (3) 受託者は委託者から問合せがあった場合、原則として翌営業日までに一次回答を行うこと。また、5 営業日以内に、正式回答を行うこと。

9 保守報告

- (1) 機器の各種構成情報や設定に変更があった場合、変更した構成情報の詳細が分かる資料を作成し、変更があった日から1週間以内に書面及び電子データを受託者に提出すること。
- (2) 委託者が必要と判断した場合は報告会を開催し、対策、懸念事項、予防保全等、委託者の求める資料を提出すること。