

別紙 3. 保守作業要領

受注者は、以下の通り納入機器の保守作業を行うものとする。

1 保守対象

保守対象拠点	設置場所	機器
別紙 1. 「拠点一覧」	各フロア	無線アクセスポイント
		PoE ハブ
		ルータ
		無線認証機器※
まなびの支援課		監視制御ソフト※

※クラウド管理にて行う場合は、その機能を保守の対象とする

2 保守期間

保守期間は以下の通りとする。

令和 7 年 9 月 1 日から令和 12 年 8 月 31 日

3 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、発注者と協議の上、翌平日の正午（午後 0 時）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。

4 保守対応

- (1) 受注者は、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) 発注者は故障状況を詳細に受注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。
(ヒアリング等により故障回復した場合、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) 故障機器を特定した場合、無線 AP、無線認証機器、PoE ハブ、ルータについては予備機と交換すること。(PC については予備機を保有しない。)
- (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) 予備機は受注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。)
但し現地にて復旧可能(コネクタ不良、パッチコード等)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、速やかに発注者に対して情報を提供するとともに、発注者と協議の上、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、発注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) 受注者は、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、発注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発注者の指示に従い実施すること。
- (13) 受注者は、修理・交換等の保守対応は速やかに行うものとし、発注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、受注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。

5 保守対象外

- (1) 保守対象範囲(1 保守対象)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 受注者または受注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

6 問い合わせ対応

- (1) 受注者は発注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) 上記、問い合わせ窓口の受付時間は保守受付と同様とする。
- (3) 受注者は発注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。

7 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注者に提出すること。

- (2) 発注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、発注者の求める資料を提出すること。

以 上