

別紙B 保守条件

今回納入する機器上で動作するシステムが常に完全な機能を保つように、『別紙A 機能等の要求仕様』に記載のハードウェア製品及びソフトウェア製品の全てに対し、以下の作業を落札業者の責任において確実に実施すること。なお、下記に示す内容は必須条件であり、これ以外の内容についても本県業務に影響を与えないよう必要に応じて実施すること。

1 保守作業の概要

- (1) 契約期間内において、各機器及びソフトウェアについて、「別紙A 機器等の要求仕様」の保守要件に示す保守対応を行うこと。
- (2) 障害箇所の特定（ハードウェア、ソフトウェア）及び障害機器の交換等、原因除去のための適切な対処を実施すること。
- (3) 今回の調達に含まれる機器等の問い合わせに対する対応を実施するとともに、問い合わせ窓口を一本化し、窓口の担当者を書面にて通知すること。
- (4) ハードウェア、ソフトウェアについては、製造元もしくは製造元が指定する業者と保守契約を締結すること。
- (5) 県が必要と認めた場合には、ソフトウェア等において以下の技術支援を行うこと。
 - ・ソフトウェア、ファームウェア、ドライバ、パッチ等の改良版の情報提供をすること。（運用については、県の評価及び指示によること。）
 - ・保守、技術情報等の情報提供を行うこと。
- (6) 納入するソフトウェアにセキュリティホールが発見された場合、対応するパッチプログラムを提供する等の対策を速やかに行うこと。
- (7) 機能証明書提出以降、バージョンアップ等が実施され、仕様内容どおり納入することができなくなった製品については、その旨県に連絡し、提出した仕様以上の代替品を無償で提供すること。

2 保守対象

調達するハードウェア及びソフトウェア 一式

3 保守体制

- (1) サーバ設置場所から概ね1時間以内に到達できる場所に保守拠点があること。
- (2) 保守作業に使用する交換用部品等が必要となった場合には、予備を用意するなど速やかに入手できる手段や経路を確保しておくこと。
- (3) 保守拠点には、常時保守要員を待機させること。また、修理・点検・保守・その他のアフターサービスについて、適切かつ迅速な対応が可能であること。
- (4) 保守作業完了後、県に対して完了報告を行うと共に、書面にて定期的に報告すること。

4 保守方法

- (1) 保守作業に必要なソフトウェアを管理すること。
- (2) 到達後30分以内に障害箇所を特定し、県へ報告すること。また原因除去のための適切な対処を県の指示のもとに行うこと。
- (3) 回復に長時間（概ね4時間以上）を要する場合は、再度県に連絡し指示を仰ぐこととし、原則として、県が開庁時間内に障害連絡を行った場合は、翌日の業務開始時間までに復旧させること。

- (4) 障害回復後の正常な動作確認を行うこと。
- (5) 障害の発生原因が県またはシステム運用保守業者の取扱いによる場合、再発防止のための協議に参加し、予防のための指導、助言を行うこと。

5 費用負担

保守に要する経費は落札業者の負担とする。

また、県からの機器等に関する問合せに対応する経費についても落札業者の負担とする。

6 その他、特記事項

- (1) 障害発生時には、障害箇所の特定及び原因除去のため、迅速かつ適正な対処ができるよう、十分な体制を確保すること。
- (2) システム稼動後は、落札業者からハードウェア製造元に直接問い合わせができる体制、もしくは、それと同等の体制を確保すること。
- (3) 納入する機器等に精通した保守要員を確保すること。
- (4) システムの円滑な運用のため、県から各種の協力依頼があった場合には、真摯に対応すること。
- (5) 保守体制、サポート内容及び方法は、速やかに文書にて提示すること。