

別紙3 保守基準

1 共通事項

情報機器等（本案件導入機器）の保守、運用支援にあたっては、本仕様書並びに県教育庁（以下「甲」という。）の指示に基づき行うものとする。

なお、本事業を進める上で取り決めにない事態が発生した場合には、速やかに報告し、甲及び学校の運用担当者（以下、「学校担当者」という。）と協議し指示を受けるものとする。

2 保守体制等

- (1) 本案件導入機器の保守を行える配置・人員を配備すること。具体的には、調達にかかる構成要素についての対応の窓口を一本化し、電話等により障害の切り分けを迅速に行うこと。また、障害切り分け後、現地に技術員を派遣し、迅速に対応がとれる体制を県内に確保し、当該製品のベンダと協力して問題解決にあたること。
- (2) 障害受付としては、電話、FAX、電子メールのいずれの方法でも受付が可能なこと。
- (3) 本調達にかかわる予備パーツを準備可能な体制が整っていること。原則、翌日までには予備パーツを本島内に準備すること。
- (4) ハードウェア障害に対しては動産保険範囲にて保守を行うこと。障害に対しては、技術者を派遣して本島内については翌営業日以降に対応し、離島においては引取修理（交通費/配送費等の費用は受注業者にて負担）で対応すること。代替機が必要となる場合には、故障受付から3営業日以内（離島は4営業日以内）に届けること（当該期日までに代替機を確保できない場合には、教育庁教育支援課と協議すること）。故障対応等の際、HDD、メモリ等においては、消耗品とはみなさないものとする。
- (5) プライバシーマークもしくはISMS（ISO27001等）を取得しており、個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備していること。
- (6) OS等の修正プログラム（パッチ）については、導入機器への適用情報を甲に提供すること。
- (7) 完成報告物（完成図書）においては、導入機器に関するシリアル番号表を配備し、保守体制が迅速にとれるように配慮すること。
- (8) 障害の対応にあたっては、障害の発生した日時、内容、対応状況等を任意の様式でまとめ、毎月、教育庁教育支援課へ提出すること。

3 除外作業

- (1) 機器等の設置場所からの移転に関する作業及び立会い
- (2) 甲又は学校担当者の要求による機器等の改造
- (3) 機器等の日常の清掃、点検及び運転
- (4) 天災又は保険事故により機器等に生じた故障の修理
- (5) 機器等の製造会社所定の機器等の設置環境条件に反したことにより生じた故障の修理
- (6) 機器等の製造会社所定の標準仕様に適合しない記録媒体を使用したことにより、又は、記録媒体の保管不備により生じた故障の修理
- (7) 甲又は学校担当者の不適切な機器等の使用又は取扱いにより生じた故障の修理
- (8) 機器等の塗装及び仕上げ作業並びに当該作業に要する資材の供給
- (9) 機器等外部の電気作業及び機器等に関する回線接続のための作業（※注）
- (10) 機器等以外の機械装置に起因する故障の修理
- (11) 機器等の製造会社が指定する者以外による修理もしくは改造に起因する故障の修理
- (12) 機器等の製造会社が指定する以外の方法による移動に起因する故障の修理
- (13) 甲又は学校担当者が作成したプログラム及びデータの復旧
- (14) 甲又は学校担当者が独自に設定した使用環境への復旧その他納入時と異なる状態への復旧

（※注）ネットワーク接続時の作業は、学校担当者と協力して行うこと。また、運用開始後に、ネットワークに係る設定変更により導入機器の設定変更を行う場合も、甲及び関係者に対し、情報提供を行い、トラブルの回避に努めること。

4 保守期間契約書に関する賃貸借期間（令和6年12月1日～令和11年11月30日）

5 保守作業時間帯

平日（土・日、祝日及び年末年始以外）の午前9時から午後5時において、障害が発生した場合には、障害発生後、原則1日以内に障害受付を行い、本島内については翌営業日以降に対応し、離島においては引取修理（交通費/配送費等の費用は受注業者にて負担）対応が可能な保守体制を有すること。