

## 参考保守条件

### 第1 契約関係事項

本システムは、導入後10年間程度の運用を予定しており、その間の運用保守については、本プロポーザルに基づく、単年度ごとの随意契約を想定している。

そのため、導入後10年間に必要な保守について、下記の内容を確認し、受託者の最適と考える保守条件を様式5-4により提示し、それにかかる費用について、様式5-2、5-3により提示すること。

### 第2 基本事項

本設備の機能を正常に維持するための点検整備を行うことにより障害の発生を未然に防止するとともに、万が一、障害発生した時には速やかな対応で復旧することにより、消防救急業務の円滑な運営を図る。

- (1) 障害対応要員の常駐は求めないが、24時間365日対応可能なサポート窓口を設置すること。
- (2) システムの円滑な運用の実現と委託者からの各種問合せに対して、技術支援を含め適切な対応及び回答ができる体制を構築すること。
- (3) 保守契約で実施する、データメンテナンスについても考慮すること。なお、内容と周期については委託者と協議の上、決定する。
- (4) 問合せ対応記録や障害報告は、定例会にて報告書を提出すること。
- (5) 定例会の開催頻度は、年1回程度とする。なお、障害発生状況により、委託者と協議の上、見直すこともある。
- (6) 定例会は、対面方式やWEB会議、TV会議方式を併用し、効率的に実施すること。  
なお、WEB会議を開催する際は、ホストは本業務受託者が行い、市をゲストとして招待する方式でおこなうこと。
- (7) 受託者は、導入後10年間は使用部品等を確保すること。当該部品を確保できない場合は代替品を確保するものとする。
- (8) 電源装置及び各機器のバッテリーは、正常な状態を常時保持できること。
- (9) 本システムが正常かつ円滑に機能できるよう点検体制を確立すること。

### 第3 技術員の派遣

- (1) 受託者は、委託者から装置の故障発生等の連絡を受けた際は、直ちに技術員を派遣し、必要な措置を講ずること。
- (2) 受託者は、委託者からの連絡後、技術者派遣等の対策について、情報伝達の迅速化に努めること。

### 第4 保守業務範囲

- (1) 保守の対象は、本業務にて導入・構築した全ての機器及びソフトウェアを対象とする。
- (2) 指令スピーカー等、既設機器を流用する場合は、その機器も対象とする。
- (3) 機器の保守体制は、現地修理、現地交換を原則とする。ただし、委託者が許可した場合は、代替機先出しの持ち帰り修理も可とする。
- (4) ソフトウェアの保守体制として、リモート保守専用回線の構築又はリモート保守と同等効果を確立すること。
- (5) 法制度改正対応について、本システムが稼働するまでに確定している法制度改正は、本事業の範囲内での対応とする。また、次に示す大規模な法制度改正を除く中小規模の法制度改正による機能追加及び変更は保守業務の範囲とする。
- (6) 大規模な法制度改正とは、法制度改正に対応して市町村業務システムの整備・改修に国庫補助等の直接的支援制度（地方交付税交付金を除く）が存在し、適用される場合とし、別途契約について協議していくものとする。

- (7) 消防救急デジタル無線等の既設システムと本システムとの保守上の責任分界点は委託者と協議の上決定すること。

#### 第5 保守業務の除外事項

- (1) 機器の移設、増設及び撤去に関する作業並びに立会い
- (2) 機器の改造、ソフトウェアに関する変更、追加
- (3) 発注者の不適切な機器の使用又は取扱いによる故障の修理
- (4) 天災等の不可抗力によって生じた被災機器の修理、修復（設置方法等の不備によるものを除く。）
- (5) 本システムで発注者が使用する下記の消耗品等
  - ア CD、DVD 等の記憶媒体
  - イ 用紙、トナーカートリッジ、ドラムカートリッジ、インクカートリッジ