

## 別紙5 保守等の仕様

### 1. 保守の要件

移行後の新システムが常に安定稼動するよう「別紙2」記載の機器等（ハードウェア・ソフトウェア）のすべてについて保守を実施すること。

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及びモジュール提供をおこなうこと。

基本的な対応時間、内容については次のとおりとする。

#### (1) ハードウェア保守（オンサイト）

受付時間 契約期間中 24 時間

対応時間 契約期間中 24 時間

定期点検 1 回以上/12 ヶ月

#### (2) ソフトウェア保守

受付時間 月曜日～金曜日 8 時 30 分～19 時

対応時間 月曜日～金曜日 8 時 30 分～19 時

#### (3) 保守体制

- ① 問い合わせ窓口を一元化し、書面で通知すること。
- ② ハードウェア保守拠点には、必要な保守部品が保有されており、常時保守要員が待機することで、迅速な対応を可能とすること。ソフトウェア等については、製造元と保守契約を締結すること。
- ③ 障害発生時に、本県連絡より概ね1時間以内に設置場所に到着できること。
- ④ ハードウェア障害復旧時には、障害内容、対応作業内容等について担当者に書面で説明すること。
- ⑤ 障害発生時保守は、24時間保守とする。