

別記

ハードウェアに関する納品後の障害時の対応

受注者（落札者と同じ）が納入機器の障害対応を行う。

1 保守対応期間

令和 9 年 3 月 1 日から令和 14 年 2 月 29 日まで

2 電話サポートについて

サーバ機器等のトラブルに対し、午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までサポートすること。

3 修理方法

ハードウェア障害時は、まず、発注者（鶴岡市）が障害状況を受注者（連絡先については、協議の上決定する）に連絡する。

受注者は、障害状況から出張修理が必要と判断した場合には、当該機器等が設置されている鶴岡市役所内において、オンサイト修理（出張修理）を行う。

4 受付対応時間

発注者から受注者への連絡は平日の午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分までとする。ただし、平日とは、土曜、日曜、祝日、年末年始休業日を除く日とする。

5 修理対応時間

修理対応時間は受付日の翌日午後 5 時 15 分までとするが、緊急対応の必要のある障害が発生した場合は、受付から原則 4 時間以内に来所の上、対応すること。受付日の翌日が土曜、日曜、祝日、年末年始休業日にあたる場合は、翌開庁日とする。

6 保守・修理の際の有償部品・無償部品の別

保守・修理の際に発生する交換部品の費用は保守サービスに含める（交換時に費用が発生しないこと）。

ただし、バッテリー等の有寿命部品については有償とする。

7 引き取り修理等について

セキュリティ関係上および情報漏洩を防ぐため、オンサイト修理を原則とする。修理上どうしても引き取り修理または工場等への持込修理でないと解決できないときは、発注者と協議の上、引き取り修理または工場等への持込修理を行うこと。その際の送料等の費用は受注者が負担する。

8 データ漏洩の防止

受注者は引き取り修理等で機器を庁舎外に持ち出すときから機器を返却するまでの間は、データが外部に漏洩しないよう必要な対策を講じること。