# 特記仕様書

１　件名
窓口案内システム機器保守業務（３６ヶ月保守）

２　業務概要
本業務は窓口案内システム機器の保守及び操作サポートを本業務の範囲内とする。

３　対象機器・設置場所
（１）窓口案内システム機器　１式
御代田町役場本庁舎　１階窓口（税務課、町民課、保健福祉課）
御代田町大字馬瀬口１７９４番地６

４　窓口案内システム機器保守業務
（１）業務内容
（ア）納入物品に関し、保守契約も同時に締結（本契約内）し、保証期間内 （各機器のハード機器メーカーの保証期間準じる）のハードについては、当方の過失がない場合は無償対応とすること。また、保証期間外のハード機器における修理または取替の諸費用は速やかに修繕の見積書を提示すること 。
（イ）納入後に障害が起きた際は、原則、即日中もしくは翌日中に復旧措置がとれること。 翌日までに対応できない場合は担当職員に協議の上、訪問日程を確定すること。
（ウ）故障時ハードの不具合の場合は迅速に対応し、代替機を納めること。また、その費用は保守契約費用に含まれるものとする。
（エ） 年に１回保守点検を実施すること。その際、劣化による不具合や故障が見受けられた場合は、速やかに修繕の見積を提出すること 。
（オ）リモートサポートが行える仕組みを整えること。また、その費用は保守費用に含めること。
（カ）システム専用のコールセンターを設けること。また、その費用は保守費用に含めること。
（キ）最低３回／年の出張修理は保守費用の中に含むこと。
（ク）機器のバージョンアップが必要な場合は、発注者と協議すること。

（２）連絡体制
故障・不具合への対応連絡先を用意すること。

（３）保守対応時間
役場開庁日の午前８時から午後６時までサポート（電話またはメール）対応が可能なこと。

（４）保守期間
「３　　対象機器・設置場所」において、稼働月から３６カ月までとする。
その後の保守契約については、当該３６ヶ月保守終了時に、再度協議し契約するものとする。

（５）保守体制

（ア）故障した場合の対応は、発注者からの連絡後遠隔操作にて１時間以内に着手できること。遠隔操作での対応ができない場合は、速やかに対応すること。

（イ）故障対応時の目標復旧時間は、着手後１時間以内を目安とすること。

（ウ）復旧後は、原因や復旧時間などを書面で提出すること。

５　機器操作サポート業務

（１）連絡体制

運用サポート・機器操作サポート連絡先を用意すること。

（２）サポート対応時間

役場開庁日の午前８時から午後６時までサポート（電話またはメール）対応が可能なこと。

６　支払方法等

（１）支払は窓口案内システムの稼働後に行い、口座振込払いとする。

（２）発注者は、受注者からの支払請求書に基づき、保守料を支払うものとする。

７　その他

（１）本業務実施にあたっては、発注者と十分に連携を図って行うこととする。

（２）本仕様書に明示のない事項、または業務上疑義が生じた場合は、両者協議の上、決定するものとする。