

家屋評価システム機器等（システムおよび機器保守業務）仕様書

1 本業務の対象システムおよびハード

本業務の対象システムおよびハードは、別紙「秋田市家屋評価システム機器等賃貸借（システム）仕様書」および「秋田市家屋評価システム機器等賃貸借（システム用機器）仕様書」に示す以下のものとする。

- (1) 家屋評価システム 一式
- (2) 家屋評価システム用機器 一式

2 家屋評価システム保守業務

家屋評価システム保守業務は、保守対象システムの稼働を維持させる事を目的とするもので、ソフトウェア障害発生未然防止や障害発生時の復旧および利用に関するサポートを基本とした支援サービスをいう。

- (1) 「支援サービス」とは、「定期保守点検」「Q&Aサービス」「バージョンアップの権利」「ソフトウェアの故障対応」「評価替対応」をいう。

(定期保守点検)

定期保守点検は保守期間内において現地で1年に1回以上行うこと。

(Q&Aサービス)

システムの操作方法等の問い合わせについて、専用のコールセンター、FAX、電子メールにより丁寧に回答すること。また、その際に併せて新任職員等への操作技術習得サポートを行うこと。

(バージョンアップに係る権利)

保守対象システムがバージョン更新された際には、速やかに新しいシステムを提供すること。ただしバージョンアップに技術者の派遣が必要とされる場合に限り、定期保守点検と同時にバージョンアップに必要な作業を実施できるものとする。

(ソフトウェアの故障対応)

保守対象システムに故障が生じた場合、速やかに修正プログラム等を準備し、記憶媒体等で送付提供すること。また、現地での修復が必要な場合に備え、担当技術者を速やかに派遣できる体制を整えること。

(評価替対応)

評価替対応として評価替プログラムを提供するとともに新しい評価基準データを提供すること。

- (2) 保守時間および作業報告

本業務の受付および作業時間帯は、原則として営業日の午前9時から午後5時30分までとする。ただしこの時間帯以外に緊急やむを得ない場合に限っては、可能な範囲で保守業務を行うこと。

また、保守業務を行った場合は「作業報告書」により作業内容を報告すること。

3 家屋評価システム用機器保守業務

システム用機器保守業務については、別紙「秋田市家屋評価システム機器等賃貸借（システム用機器）仕様書」に記載の機器に付属する保守内容の範囲内で対応するものとする。

4 免責範囲等

- (1) 次に挙げる事項については、本契約に基づく修復を要しない。

ア 天災や火災など不測の事態に起因した障害。

イ 保守対象システム以外のソフトウェアや新たなアプリケーションソフト等を組み込んだことに起因した障害。

- (2) 修復作業を実施したが復旧が困難と判断する場合は代替案および運用案を速やかに提示すること。

以上