別紙２

**保守業務の詳細一覧**

１．保守業務内容

　　窓口受付システム及びWebサイト

①　本仕様書「１３（１）-①」のとおり、区の問合せに対応する。

②　窓口受付システムの（以下「システム」という。）故障時及びWebシステムトラブル時における修理に対応する。

③　システムの障害、アプリケーション障害及びネットワーク障害に対する修理を行う。

④　システムを構成する機器の無償修理を行う。ただし、受託者の手配により設置された機器を対象とし、区の過失が明らかな場合を除くものとする。

⑤　区の使用状況のデータを管理する。

⑥　ＰＣリモート作業による遠隔修理を行う。

⑦　本仕様書「１３（１）-②」における所定の定期保守点検を行う。

⑧　修理期間中の代替機の無償提供を行う。

⑨　その他本仕様書記載の保守作業を行う。

２．保守対象外

以下の事項は上記保守内容の保守業務の対象外とする（受託者の責に帰すべき事由に起因する場合を除く）。ただし下記①から⑤の事項について区が有償等での修理等を要請した場合、受託者と協議の上、修理等を受託することができる。この場合、別途契約をするため、受託者は協議に応じること。

①　機器の追加による窓口受付システムの変更

②　窓口受付システムの取扱説明書所定の変更可能な範囲を超える発券画面及び表示画面等の表示の変更

③　本仕様書緊急保守に係る以外の取扱い時間外の業務。⑤　天井吊下げ、壁掛け工事、天井配線工事、弱電工事、設置場所を削るなど損壊・復旧を要する工事の場合

④　区又は第三者の改造（ソフトウェアに関する改造等を含む。）に起因する故障及び不具合

⑤　故意又は過失による落下、電磁的影響、その他強い衝撃等に起因する故障及び不具合

⑥　天災（地震を含む。）、水害、火災等不測の事故による故障及び不具合

⑦　本件保守業務が高所（高さが２メートル以上の箇所とする。）や危険地域（機械、器具そのほかの設備による危険、爆発物・発火物・引火性のものによる危険、電気・熱その他のエネルギーによる危険等。）の立ち入りを必要とする場合及び、技術者の身体・生命の危険を及ぼすおそれのある場合

⑧　適切な対策を実施しているソフトトウェアに対し、不正アクセスやハッキング、コンピュータウイルス等不正のプログラムの侵入及び感染があった場合

⑨　受託者が指定した製品、部品以外の消耗品、付属品を付属・使用したために生じた故障及び不具合

⑩　ソフトウェアの故障、不具合及び不調がネットワークに起因する場合

⑪　区が窓口受付システム又はソフトウェアを第三者に対し譲渡した場合

⑫　区が契約違反をした場合

⑬　区の責に帰すべき事由に起因する場合