

## 最 低 保 守 条 件

### 1 目的

受注者は、本事業で整備する救急業務支援システムが正常かつ円滑に稼働できるように、当該設備の機能及び性能の維持管理の重要性を十分に認識し万全な保守体制を構築し、保守業務を行うものとする。

### 2 実施場所

保守業務の実施場所は、以下のとおりとする。

	署所名	住所
1	中央消防署本署	佐世保市平瀬町9番地2
2	中央消防署春日出張所	佐世保市春日町37番2号
3	中央消防署干尽出張所	佐世保市稲荷町2番58号
4	中央消防署日宇出張所	佐世保市ひうみ町1番262
5	東消防署本署	佐世保市広田一丁目15番20号
6	東消防署東彼出張所	東彼杵郡東彼杵町大音琴郷187番地1
7	東消防署波佐見出張所	東彼杵郡波佐見町宿郷338番地3
8	東消防署西彼出張所	西海市西彼町小迎郷3098番地3
9	東消防署大崎出張所	西海市大島町3384番11
10	東消防署大瀬戸出張所	西海市大瀬戸町瀬戸檜浦郷1662番地1
11	西消防署本署	佐世保市川下町621番地
12	西消防署祝橋出張所	佐世保市吉井町橋川内617番地の1
13	西消防署江迎・鹿町出張所	佐世保市鹿町町深江潟96番地
14	西消防署宇久出張所	佐世保市宇久町平3095番地3
15	西消防署佐々出張所	北松浦郡佐々町小浦免41番地17
16	西消防署小値賀出張所	北松浦郡小値賀町笛吹郷2416番1

### 3 実施体制

受注者は、円滑な保守業務を実施するにあたり必要な保守体制を確立させ、その連絡網を書面で発注者に提出し、承認を得ること。また、リモート保守等（受注者が所有する外部端末からの遠隔操作による保守対応）により迅速な対応が実施できる体制を構築すること。

### 4 保守技術者

保守業務に従事する技術者は、システムに精通し、かつ、保守業務に熟練した者であること。

### 5 業務範囲

障害発生時等の緊急復旧（以下「緊急保守」という。）並びに定期的な保守点検（以下「定期保守」という。）を保守技術者が実施すること。なお、保守適用外業務（以下「保守適用外」という。）は、保守業務範囲に含めないものとする。

### 6 保守受付

保守受付時間帯は、年中無休 24 時間対応可能とし、フリーダイヤルで受け付けること。

### 7 保守業務内容

#### (1) 緊急保守

ア 保守受付後又は発注者からの要請に基づき、受注者は、概ね 1 時間以内に保守実施場所へ、一次駆け付けとして担当技術者を派遣すること、又はリモート保守等により保守業務を実施し故障復旧を図ること（クラウド型サービスの場合は、リモート保守等により故障復旧を図ること）。ただし、機器毎の保守対応時間に別途指定があるものは、これを適用する。

※保守対応時間の定義は、次のとおりとする。

(ア)「24時間」：年中無休24時間対応とし、特に発注者の供給する市民サービスに多大な支障をきたすと想定される場合は、可及的速やかに専門技術者を派遣すること。

(イ)「平日：土日祝日、ゴールデンウィーク、年末年始を除いた、受注者営業日の9時から17時までの対応とする。

(ウ)「その他」：上記以外で発注者と協議し決定する。

イ 障害時の復旧は、その原因を徹底的に解明し、同様な故障の再発を防止するよう努めること。障害復旧に時間を要する場合には、保守業務進捗や調査結果を整理し、資料を作成の上、発注者へ報告すること。

ウ 原則として、受注者の用意する代替機及び代替部品等により保守業務を行うこと。なお、代替機及び代替部品等と交換した故障品は、修理完了後、速やかに復帰させること。運用への影響が大きい又は障害復旧に時間を要する場合には、発注者と協議し、発注者の所有する予備機及び予備部品等を、保守業務に一時的に使用することを許可するものとする。

エ 保守業務完了時、故障の原因及び処置について、発注者の指定する職員に口頭報告するとともに、報告書を提出すること。

## (2) 定期保守

ア 定期保守の実施回数は、安定稼働を前提に費用面を考慮した上で、提案すること。

イ 機器に対して、点検、調整、部品交換及び清掃等を実施し、報告すること。

ウ 定期保守が完了したときは、発注者の指定する職員の確認を受け、報告書を作成すること。また、作成した報告書は、受注者が指定期間ごとに統括し、発注者に提出すること。

エ 受注者は、有寿命品の交換時期を管理し、報告書提出時に有寿命品の交換について、必要の有無を記載すること。

オ 定期保守業務中に故障が認められたときは、故障調査を実施し、必要な措置を施すとともに報告書により報告すること。なお、処置が必要な故障については、口頭で発注者の指定する職員に事前報告し、協議の上で復旧を行うこと。

## 8 その他事項

佐世保市消防局職員からの問い合わせに対し、速やかな対応を図ること。また、問い合わせの内容によって専門技術者の現地派遣が必要な場合（データ障害発生時のバックアップ復旧作業等）は、速やかに対応すること。

## 9 代替機及び代替部品等

(1) 原則、受注者の負担により代替機及び代替部品を確保すること。

(2) 保守業務に必要な機器、部品及び材料は、現状と同等若しくは同等以上となるものを使用すること。

## 10 保守適用外

次に該当する事項は、保守業務の適用範囲に含めないものとする。

(1) 機器の移設、増設及び撤去に関する作業並びに立会い

(2) 機器の改造、データメンテナンスやソフトウェアに関する変更・追加

(3) 発注者の不適切な機器の使用又は取扱いによる故障修理

(4) 天災等の不可抗力によって生じた被災機器の修理及び復旧

(5) 対象機器以外の保守及び修理

(6) 保守適用外項目のいずれかを実施する必要が生じた場合は、発注者と協議の上、実施時期、費用等を決定し、実施すること。

以 上