

印紙
(2号)

保守契約書【請負型】

●●市（町）（以下「発注者」という。）と〇〇〇〇株式会社（以下「受注者」という。）とは、本書第1項に定めるシステム（以下対象システムという。）を構成するシステムメンテナンス、ハードウェア及びソフトウェアに対するサポートサービス（以下「本サービス」という。）に関し、次のとおり契約を締結します。

- 対象システム
[平成★★年度●●市（町）■■■■システム]
- 本サービスの種類
(1) システムメンテナンスサービス
(2) ハードウェアメンテナンスサービス (以下「HWメンテナンスサービス」という。)
(3) ソフトウェアサポートサービス (以下「SWサポートサービス」という。)

- システムメンテナンスサービス
(1) サービス開始日
_____年__月__日
(2) 有償サービス開始日
_____年__月__日
(3) 料金
月額_____円

(上記の金額には消費税ならびに地方消費税相当額(以下「消費税等相当額」という。)が含まれておりません。消費税等相当額は別途申し受けます。)

- HWメンテナンスサービス
(1) サービス開始日
_____年__月__日
(2) 有償サービス開始日
_____年__月__日
(3) 料金
月額_____円
ただし、ハードウェア引渡日の翌日から6年目以降 月額_____円

(上記の金額には消費税等相当額は含まれておりません。消費税等相当額は別途申し受けます。)

- SWサポートサービス
(1) サービス開始日
_____年__月__日
(2) 有償サービス開始日
_____年__月__日
(3) 料金
月額_____円

(上記の金額には消費税等相当額は含まれておりません。消費税等相当額は別途申し受けます。)

6. 料金の支払い方法 : 口座振替 振込
検査合格後、受注者は発注者に請求し、発注者は当該請求書を受理した日から30日以内に支払うものとします。

7. 契約期間

平成 年 月 日から平成 年 月 日とする。

受注者は、最初の保守契約開始から**最低6年間**は保守が継続できることを保証するものとします。また、**7年目以降**もサービスの継続を努力することとします。**7年目以降**について継続できない場合は1年以上前に事前に発注者に書面にて通知しその扱いを発注者受注者協議するものとします。ただし、受注者からの契約継続の中止は6年目以降とします。

8. 契約条件

以上に定める条件のほか、本サービスについては別紙1乃至別紙9に定める条件が適用されます。

別紙1 「契約条件」

別紙2 「システムメンテナンスサービス仕様書」

別紙3 「対象製品明細表（システムメンテナンスサービス用）」

別紙4 「ハードウェアメンテナンスサービス仕様書」

別紙5 「対象製品明細表（ハードウェアメンテナンスサービス用）」

別紙6 「有償交換部品表」

別紙7 「ソフトウェアサポートサービス仕様書」

別紙8 「対象製品明細表（ソフトウェアサポートサービス用）」

別紙9 「サービスレベル仕様書」

9. その他

本事業における業者選定（プロポーザル）「**提案依頼書・仕様書・提案書・念書など**」の内容を完全に満たす事。

本契約締結の証として本書2通を作成し、発注者受注者記名押印のうえ各1通を保有します。

平成 年 月 日

発注者：

受注者：

契約条件

第1条（目的および定義）

1. 本契約条件は、システムメンテナンスサービス、HWメンテナンスサービス並びにSWサポートサービスに共通して適用される基本的条件を定めることを目的とします。
2. 本契約条件で使用される用語は、本契約条件において別途提議されない限り、本契約本書において定義された意味を有するものとします。
3. 対象製品とは、次のいずれかに該当する製品（ハードウェア、ソフトウェア）のうち、別紙3「対象製品明細表（システムメンテナンスサービス用）」、別紙5「対象製品明細表（ハードウェアメンテナンスサービス用）」及び別紙8「対象製品明細表（ソフトウェアサポートサービス用）」に記載のあるものをいう。
 - （1）受注者が発注者に販売した受注者の製品
 - （2）受注者が発注者に販売した受注者以外の第三者の製品で、かつ受注者が発注者に対して本サービスの対象である旨を通知したもの（以下「SI仕入製品」という。）
4. 本サービスとは、対象製品について実施される次の各号のサービスをいう。
 - （1）システムメンテナンスサービス：
別紙2「システムメンテナンスサービス仕様書」および別紙3「対象製品明細表（システムメンテナンスサービス用）」に定めるサービス
 - （2）HWメンテナンスサービス：
別紙4「ハードウェアメンテナンスサービス仕様書」および別紙5「対象製品明細表（ハードウェアメンテナンスサービス用）」に定めるサービス
 - （3）SWサポートサービス：
別紙7「ソフトウェアサポートサービス仕様書」および別紙8「対象製品明細表（ソフトウェアサポートサービス用）」に定めるサービス
5. 本契約のほか、受注者が別途定める特約条件が存在する場合でも、本契約が優先して適用されるものとします。

第2条（サービスレベルの合意）

1. 発注者と受注者は、別紙9「サービスレベル仕様書」に合意し、サービスレベルを保障するものとします。

第3条（発注者の協力）

1. 発注者は、本契約に発注者の協力すべき作業が規定されている場合、当該作業を誠実に実施するものとします。
2. 受注者は、受注者が本サービスを発注者に提供するにあたり必要と判断した場合、発注者に対し、次の各号に定める協力を要請することができるものとし、発注者は、受注者からの当該要請に応じるものとします。
 - （1）必要な資料および情報（以下「資料等」と総称します。）を発注者の費用と責任において受注者に提供すること。
 - （2）必要な通信環境を発注者の費用と責任において準備すること。
 - （3）受注者が本サービスの提供を行うために必要な範囲内で対象製品の稼働を停止すること。
3. 発注者は、本サービスを提供するために受注者の技術員が対象製品の設置場所（以下「発注者設置場所」という。）に立ち入ることを認めるとともに、当該技術員が本サービスを提供するにあたり必要となる作業場所、備品、記録媒体その他の消耗品、電力、水道等を無償で提供するものとします。
4. 受注者は、前項に基づき、受注者の技術員が発注者設置場所に立ち入るにあたり、事前に発注者が受注者に発注者の安全規則、衛生規則等を通知した場合、当該技術員に当該規則等を遵守させるものとします。
5. 発注者は、対象製品の故障もしくは不適切な使用または本サービスの提供に伴う対象製品の稼働の停止によるコンピュータ・プログラムおよびデータの破壊、消滅に備え、受注者の指定するデータを受注者の指定する合理的な方法により保全処置をするものとします。発注者が受注者の指示に従い保全処置をしたにもかかわらず、発注者に損害が生じた場合は、受注者の責任により損害を補償するものとします。発注者が受注者の指示に従わず、発注者に損害が生じた場合は、受注者はその責任を負わないものとします。

第4条（検査）

1. 受注者は、仕様書に定める保守委託作業の実施結果について報告書を各月分、翌月第3開庁日までに発注者

に提出しなければならないものとします。

2. 発注者は、前項において提示された報告書及び保守委託作業に際して提出された書類受領後10日以内におこなうものとします。
3. 発注者は、前項に定める検査に合格したときは、文書で受注者に通知するものとします。
なお、発注者が検査合格書を交付しない場合であっても、検査期間内に発注者から書面による異議の申出が無い場合は、受注者は検査実施の申し入れを書面にて発注者に対し行うものとします。発注者受注者両者による検査期間延長有無の確認を行い、延長の必要が無い事が合意された場合は、当該期間満了をもって検査が合格したものとします。なお、検査合格をもって、発注者の検収は完了するものとします。
前項の検査の結果、不合格となった場合、発注者は直ちに受注者に文書で通知するものとします。
また、受注者は通知を受けた瑕疵には直ちに対処し、発注者に対処完了の報告をし、発注者の再検査を受けることとします。
この場合、再検査の期日については前項を準用する。

第5条（発注者の負担する費用）

発注者は、無償サービス期間（別紙3「対象製品明細表（システムメンテナンスサービス用）」、別紙5「対象製品明細表（ハードウェアメンテナンスサービス用）」および別紙8「対象製品明細表（ソフトウェアサポートサービス用）」に定めるサービス開始日から有償サービス開始日の前日までの期間をいう。以下同じとします。）中であると否とにかかわらず、本サービスの提供に要する費用のうち次の各号に定めるものを負担するものとします。

- （1）本サービスの提供に必要な通信費（ただし、受注者から発注者への通信に要する費用を除きます。）
- （2）その他別紙1乃至別紙9に定める費用

第6条（業務委託料）

1. 受注者は第4条の規定による検査に合格したときは、発注者に対して書面をもって委託料の支払を要求することが出来るものとします。
2. 発注者は、受注者に対し委託業務の対価として、要綱に記載の業務委託料を要綱に記載の支払方法にて支払うものとします。ただし、別途定める別紙9「サービスレベル仕様書」により費用の変更がある場合はサービスレベル仕様書を適用します。

第7条（支払遅延）

1. 発注者は、受注者に対する債務の弁済を怠った場合、受注者に対し支払日の翌日から完済の日まで政府契約の支払遅延防止等に関する法律の定めに従い、遅延損害金を受注者の指定する方法により支払うものとします。

第8条（契約不適合）

1. 受注者は、受注者による本サービスの実施に瑕疵があった場合は、当該瑕疵の治癒のために必要な本サービスを繰り返し実施するものとします。ただし、契約終了後の契約不適合期間は1年間とします。
2. 発注者は、瑕疵の補正に代え、又は補正とともに委託料の減額又は相応の損害の賠償を請求することができることとします。

第9条（主任担当者）

1. 発注者及び受注者は、それぞれ委託業務の履行に関する連絡、確認を行う主任担当者を予め定め書面を以って相手方に通知しなければならないものとします。
2. 発注者および受注者は、委託業務の履行に関する連絡、確認のうち、別紙仕様書に定めのない事項は、原則として主任担当者を通じて行うものとします。

第10条（再委託の禁止又は制限）

1. 受注者は、委託業務の全部又は一部を他に委託し、又は、請け負わせてはならない。ただし、受注者はあらかじめ書面による発注者の承諾を得たときは、第三者と守秘義務を課することを内容とした契約を交わしたうえで、委託業務をその者に委託することができるものとします。
2. 前項により再委託を行う場合でも、再委託先からさらに他の業者へ委託することは禁止するものとし、これについても受注者が責任をもつこととします。

第11条（機密保持義務）

受注者は、本契約により知り得た事項並びに個人情報、第三者に漏らしてはならないものとします。なお、

個人情報を含む機密情報の取扱いについては、別に機密保持契約を締結し、その定めるところに従うものとします。

第12条（契約解除）

1. 発注者は、必要があると認める場合は、受注者と協議のうえ、この契約を解除することができるものとします。
2. 前項の規定に関らず、次の各号のいずれかに該当するときは、発注者は、催告のうえ、書面で通知することによりこの契約を解除することができるものとします。
 - (1) 受注者がこの契約に違反したとき。
 - (2) 受注者の委託業務の処理が不相当と発注者が正当なる事由により認められたとき。
 - (3) 受注者がこの契約を履行することができないと発注者が正当なる事由により認められたとき。
 - (4) 乙が次のいずれかに該当するとき。
 - イ 役員等（乙が個人である場合にはその者及びその使用人（支配人、本店長、支店長その他いかなる名称にかかわらず、事業所の業務を統括する者（事業所の業務を統括する者の権限を代行し得る地位にある者を含む。）をいう。）を、乙が法人である場合には非常勤を含む役員、支配人、支店長、営業所長その他これに類する地位にある者又は経営若しくは運営に実質的に関与している者をいう。以下この号において同じ。）が、四万十町暴力団排除条例（平成22年12月20日条例第20号）第2条第1号に規定する暴力団等（以下「暴力団等」という。）であると認められるとき。
 - ロ 役員等が業務に関し、暴力団等であることを知りながら当該者を使用し、又は雇用していると認められるとき。
 - ハ 暴力団等が経営に実質的に関与していると認められるとき。
 - ニ 役員等が、自己、自社若しくは第三者の利益を図る目的又は第三者に損害を加える目的をもって、暴力団等を利用していると認められるとき。
 - ホ 役員等が、暴力団等に対して、金銭、物品その他財産上の利益を与え、又は便宜を供与する等直接的又は積極的に暴力団の維持又は運営に協力し、若しくは関与していると認められるとき。
 - ヘ 役員等が暴力団等と社会的に非難されるべき関係を有していると認められるとき。
 - ト 再委託契約その他の契約に当たり、その相手方がイからへまでのいずれかに該当することを知りながら、当該者と契約を締結したと認められるとき。
 - チ 乙が、イからへまでのいずれかに該当する者を再委託契約その他の契約の相手方としていた場合（トに該当する場合を除く。）に、甲が乙に対して当該契約の解除を求め、乙がこれに従わなかったとき。
3. 第1項の規定により、発注者が受注者と協議のうえ、契約を解除した場合において、契約目的物の履行部分があるときは、発注者は、当該履行部分を検査の上、相当と認める金額を支払い、その引渡しを受けることができるものとします。
4. 第2項の各号に掲げる事由に該当したためこの契約が解除された場合は、発注者は、他業者への保守委託を行う場合の差額分（契約解除の翌月から当初保守契約開始後5年間に経過するまでの間）または、他業者で保守委託できる業者が存在しない場合で当該継続利用が出来なくなった場合はシステムの再構築費用を違約金として、受注者に請求できるものとします。この違約金の徴収は、発注者の損害賠償の請求を妨げないものとします。
5. 第2項の各号に掲げる事由に該当したためこの契約が解除されたときは、いかなる場合も受注者は発注者にその損失の補償を請求することができません。

第13条（損害賠償）

発注者又は受注者が前記各条項に違反して相手方に損害を与えたときは、当事者は相当因果関係の範囲内でその損害を賠償しなければならないものとします。
但し、当事者の責に帰することが出来ない事由から生じた損害、当事者の予見の有無を問わず特別の事情から生じた損害、逸失利益については、賠償責任を負わないものとします。

第14条（終了時の措置）

本契約が期間満了、第12条に基づく解除その他の事由により終了した場合であっても、第7条（支払遅延）、第8条（契約不適合）、第11条（機密保持義務）、第13条（損害賠償）、本条、第15条（譲渡禁止）および第17条（合意管轄）の規定は、なお効力を有するものとします。

第15条（譲渡禁止）

発注者は、受注者の書面による事前の承諾を得ることなく、本契約に基づく権利または義務の全部または一部を第三者に譲渡し、担保に供し、または承継させてはならないものとします。

第16条（契約の変更）

本契約に定める事項について変更の必要が生じた場合、発注者および受注者は、協議のうえ書面により本契約に定める事項を変更することができるものとします。

第17条（合意管轄）

本契約に関する一切の発注者受注者間の紛争については、高知地方裁判所を管轄裁判所とします。

第18条（協議）

本契約に定めのない事項および本契約条項中疑義の生じた事項については、発注者受注者別途協議のうえこれを決定するものとします。

以上

システムメンテナンスサービス仕様書

1. 定義

本システムメンテナンスサービス仕様書において、次の各号の用語の意味は、次の各号に定める通りとします。

- (1)「ハードウェアサービス」とは、別紙4に記載されるハードウェアメンテナンスサービス仕様書に記載されるサービスをさします。
- (2)「ソフトウェアサービス」とは、別紙7に記載されるソフトウェアサポートサービス仕様書に記載されるサービスをさします。
- (3)「OS等」とは、OSとミドルウェアを総称するものとします。
- (4)「OS等のバージョンアップ」とは、セキュリティパッチやサービスパックも含まれます。

2. システムメンテナンスサービスの内容

(1) サービス内容

システムメンテナンスサービスの内容は、次に定めるとおりとし、受注者が発注者に提供するサービスは、ハードウェアサービス並びにソフトウェアサービスから構成される別紙3「対象システム構成図」に記載されるのシステム全てを対象とします。

①システム全体として安全に目的の機能を利用できることを保証する

- ア. OS等のバージョンアップなど機能に影響がなくとも、セキュリティを確保すること
- イ. OS等のバージョンアップなどしてもシステム全体が安定稼動すること
- ウ. ハードやソフトの各メンテ契約を実行した後、全体の安定性が損なわれないこと
- エ. OS等のバージョンアップの適応。但しソフトウェアサービス等の動作に支障が無いかどうか確認し、適応すること。
- オ. OS等のサポート終了への対応を行いシステム全体が安定稼動すること
- カ. 既存機器の設定変更及び支援に関して保守内で全て対応すること。但し、国などからの補助がある場合は対象外とする。

②システム障害

- ア. 受注者が発注者に提供する製品及びサービスとそれ以外の切り分け方法を明確にすること。ただし、提示された切り分け方法によって判断できない場合の対応については問合せ等に対応すること。また、問合せの結果によっても、切り分けができない場合は、受注者の責により速やかに切り分け作業を行うものとし、受注者のシステム等に原因があることが判明した場合は、受注者の責により速やかにシステム復旧を行うものとする。

③法改正並びに制度改正等

- ア. 法改正や全国並びに高知県レベルの制度改正、条例改正、県並びに関連団体対応の改正等対応において対象製品、ハードウェアサービス並びにソフトウェアサービスに関するシステム変更及びインストール作業（当自治体として稼動できる環境とすること）
- イ. 法改正や全国並びに高知県レベルの制度改正、条例改正、県並びに関連団体対応の改正等対応において対象製品、ハードウェアサービス並びにソフトウェアサービスに関する情報提供

④対象製品、ハードウェアサービス並びにソフトウェアサービスに関するシステム性能分析並びにシステム環境変更作業

⑤次期リプレース

無償でデータを吐き出し提示すること。また、必要な資料であるファイル情報（ファイル形式・ファイルレイアウト・項目属性等の把握できる資料等）等を提供するとともに次期リプレース先業者とのデータ移行協議などにも誠実に対応（出席など）すること。

- (2) 受注者は、前項に定めるシステムメンテナンスサービスの内容のうち、①のサービスについては、対象製

品毎に別途受注者が定める時間帯に行うものとします。③及び④に関するインストール作業については、発注者の業務に支障がないよう発注者受注者で協議した時間帯に行うものとします。

- (3) 受注者は、障害等が発生した場合、上記サービス内容に基づく対象製品かどうかの判断が難しい場合や、対象外製品と関連が生じる場合でも発注者に協力し、円滑にシステム復旧をします。ただし、本仕様書第2項1号②アに記載する切り分け方法によって切り分けを判断し受注者に障害依頼を行ったにもかかわらず、原因が第三者であった場合でも、いかなる請求を受けないものとします。

また、受注者の判断により第三者に原因があると判断したにも関わらず受注者の責に帰するものがあつた場合、受注者の責により速やかにシステム復旧をするものとします。また、第三者から障害調査等に支払い請求が生じた場合、受注者が第三者に請求額全額を支払うものとします。

3. 対象外製品

- (1) 受注者が別途指定するオペレーティングシステム（受注者指定のバージョンとする。）において正常に動作することを受注者が確認したソフトウェア以外は対象外とします。

- (2) 対象製品のうち、次の各号に定めるもの（以下「規格外製品」という。）は、システムメンテナンスサービスの対象外とします。

①使用許諾契約が終了した対象製品

②発注者または第三者により変更、修正または改造がなされた対象製品

- (3) 対象システムに含まれる規定外製品その他の対象外製品のためにシステムメンテナンスサービスの提供に支障をきたすと受注者が判断した場合、受注者は、発注者にその旨を書面にて事前に通知し、発注者は、当該通知を受領した後、自己の責任と費用で当該規格外製品を本システムから外し、受注者が円滑にシステムメンテナンスサービスを提供できるようにするものとします。

4. サービス提供先

- (1) 発注者は、システムメンテナンスサービスの提供先を変更する場合には、変更後の提供先および変更日を、事前に書面にて受注者に通知するものとします。

- (2) システムメンテナンスサービスの提供先の変更に伴い、サービス料金その他システムメンテナンスサービスの提供条件を変更する必要があると受注者が判断した場合、発注者受注者協議のうえ、変更後の条件を定めるものとします。ただし、システムメンテナンスサービスの提供先は、日本国内に限られるものとします。

5. 対応窓口

システムメンテナンスサービスの提供に関する受注者の対応窓口は、対象製品毎に受注者が定める窓口を別途発注者に通知するものとします。

以上

対象システム構成図



ハードウェアメンテナンスサービス仕様書

1. HWメンテナンスサービスの内容

HWメンテナンスサービスの内容は、次の（1）乃至（4）記載のとおりとし、受注者が発注者に提供するHWメンテナンスサービスは、別紙5「対象製品明細表（ハードウェアメンテナンスサービス用）」において指定されるサービスとします。

（1）維持保守サービス（以下「維持保守サービス」という。）

維持保守サービスの範囲は、次のとおりとします。

（a）定期予防保守

対象製品の正常な運転状態を維持するため、受注者所定の基準に従って、定期的に対象製品の点検、調整、部品の交換を行います。

（b）障害原因切分けおよび特定

対象製品に不時の故障が発生したとき、受注者は発注者からの通知によりその障害発生箇所を切分け、原因と考えられるハードウェアまたはソフトウェアを特定します。

（c）障害復旧および報告

上記の障害原因特定により技術員を派遣して必要な障害復旧修理を行い、また復旧後の確認、発注者への書面による報告を行います。

（d）通報サービス

発注者および受注者が通報サービスの対象であることを書面により合意した対象製品について、受注者は、受注者所定の「通報サービス仕様書」に基づき本サービスを発注者に提供します。

（2）出張修理サービス（以下「出張修理サービス」という。）

出張修理サービスの範囲は、次のとおりとします。

（a）障害原因切分けおよび特定

対象製品に不時の故障が発生したとき、受注者は発注者からの通知によりその障害発生箇所を切分け、原因と考えられるハードウェアまたはソフトウェアを特定します。

（d）障害復旧および報告

上記の障害原因特定により技術員を派遣して必要な障害復旧修理を行い、また復旧後の確認、発注者への書面による報告を行います。

（c）通報サービス

発注者および受注者が通報サービスの対象であることを書面により合意した対象製品について、受注者は、受注者が別途発注者に提供する「通報サービス仕様書」に基づき当該通報サービスを発注者に提供します。

（3）引き取り修理サービス（以下「引き取り修理サービス」という。）

引き取り修理サービスの範囲は、次のとおりとします。

（a）障害原因切分けおよび特定

対象製品に不時の故障が発生したとき、受注者は発注者（または発注者から委託された者）からの通知によりその障害発生箇所を切分け、原因と考えられるハードウェアまたはソフトウェアを特定します。

（b）障害製品の引き取り、修理完了後の取り付けおよび報告

障害製品の取り外し後、当該製品を引き取り、調査および修理の実施完了後、再度取り付け、動作確認および修理内容の報告を行い、発注者に引き渡します。

（c）通報サービス

発注者および受注者が通報サービスの対象であることを書面により合意した対象製品について、受注者は、受注者所定の「通報サービス仕様書」に基づき当該通報サービスを発注者に提供します。

（4）持ち込み修理サービス（以下「持ち込み修理サービス」という。）

①持ち込み修理サービスの範囲は、次のとおりとします。

（a）持ち込み修理サービス

受注者は、発注者が受注者に送付した故障した対象製品を受領後、当該製品の修理を実施し、修理完了後、当該製品を発注者に返送します。この場合、発注者は、当該製品を受注者に送付するにあたり、受注者の指定様式の『持ち込み修理サービス依頼書』に当該製品に関する所要の情報および依頼内容を記入し、当該製品と共に受注者に送付するものとします。

(b) 通報サービス

発注者および受注者が通報サービスの対象であることを書面により合意した対象製品について、受注者は、受注者所定の「通報サービス仕様書」に基づき当該通報サービスを発注者に提供します。

②その他

(a) 受注者は、発注者から故障した対象製品を受領した場合、修理し発注者へ返送するまでの日数を発注者に連絡するものとします。当該日数は、受注者の営業日に基づき決定されるものとします。

(b) 発注者は、緊急を要する場合に限り、受注者または受注者の再委託先（保守契約書第10条掲載）の事前の承諾を得たうえで対象製品を直接持ち込むことができるものとします。

(c) 故障した対象製品の受注者への送付先および修理後の対象製品の発注者への返送先は、『持ち込み修理サービス依頼書』に記入するものとします。

2. S I 仕入品に対する保守

S I 仕入品の保守業者等が固有の保守制度を有する場合は、当該保守業者等の保守制度に基づいて、受注者は対象製品の保守、修理等を行います。

3. 除外作業

次の各号に定める作業は、HWメンテナンスサービスに含まれないものとします。ただし、受注者は、発注者から要求があり、受注者が必要と認めた場合、発注者受注者別途協議のうえ実施時期、対価その他必要事項を決定のうえ、当該作業を実施するものとします。なお、第4号から第6号に定める作業については、その実施が可能と受注者が判断した場合に限り、受注者は当該作業を実施するものとし、発注者は別紙5に定める料金表に従い、当該作業の対価を受注者に支払うものとします。

- (1) 対象製品の移設および撤去に関する作業および立会い
- (2) 発注者の要求による対象製品の改造
- (3) 対象製品の日常の清掃、点検および運転
- (4) ノートパソコン・UPS等のバッテリーパック、フロッピィディスク等の記録媒体、インクリボン、用紙その他の消耗品の供給等
- (5) 天災、地変その他受注者の責に帰すことのできない事由により対象製品に生じた故障（持ち込み修理サービスにおいて発注者が受注者に送付した故障の発生した対象製品を受注者が受領するまでの間に落下等により生じた障害を含む）の修理
- (6) 本ハードウェアメンテナンスサービス仕様書（以下「HW仕様書」という。）第10項に定める対象製品設置環境条件に反したことにより対象製品に生じた故障の修理
- (7) 受注者の指定品以外の記録媒体その他の消耗品を使用したため、または記録媒体その他の消耗品の保管不備のために対象製品に生じた故障の修理
- (8) 発注者または第三者の不適切な使用または取り扱いにより対象製品に生じた故障の修理
- (9) 受注者および受注者が承諾した以外の者が作成したプログラム、ハードウェア等に起因する対象製品の事故の調査および故障の修理
- (10) 対象製品の塗装および仕上げ作業ならびに当該作業に必要な資材の供給
- (11) 対象製品外部の電気作業および対象製品に関する回線接続のための立会い
- (12) 引き取り修理サービスおよび持ち込み修理サービスにより受注者が預かった対象製品内のデータの保護
- (13) 対象製品の中に含まれる現金、有価証券等の取り出し、入替えおよび取り出した現金、有価証券等の管理

4. サービス時間帯

- (1) 発注者による対象製品の使用時間帯に最も近いものとして発注者が下表のいずれかより選択し別紙5「対象製品明細表（ハードウェアメンテナンスサービス用）」に定めるものを維持保守サービスおよび出張修理サービスのサービス時間帯とします。

一週間のうちの 使用日数	一日の使用時間帯		
5日(※)	8:30~17:30	8:30~21:00	24h
6日(※)	8:30~17:30	8:30~21:00	24h
7日(※)	8:30~17:30	8:30~21:00	24h

(※) 発注者受注者別途定める場合を除き、上記日数の連続した日とします。(5日連続の例：月曜日から金曜日、木曜日から翌週の月曜日等。)

(※) 使用日数内に国民の祝日に関する法律に定める休日および年末・年始その他の受注者の定める休業日(以下「祝日等」という。)が含まれる場合、当該祝日等もサービスの対象となります。

(2) 受注者が引き取り修理サービスおよび持ち込み修理サービスを実施する時間帯は、受注者の営業日(月曜日から金曜日のうち、祝日等を除く日)をいいます。以下同じ)の午前9時から午後5時までとします。

5. サービス時間帯外のHWメンテナンスサービスの提供

受注者は、維持保守サービスまたは出張修理サービスに関し、本HW仕様書第4項に基づき定めたサービス時間帯外があっても緊急を要する場合はHWメンテナンスサービスの提供を行うものとします。

6. 対象外製品

(1) 6年を経過した製品のうち1年以上前に受注者から書面にて継続が困難であると通知されたものについては発注者受注者で協議し以後の取り扱いを決定します。

(2) 対象製品が老朽化し、正常な稼働の維持がHWメンテナンスサービスの実施によっても不可能であると受注者が判断した場合、S I仕入製品について、保守部品の供給または修理が不可能となった場合は、受注者の費用によって、同等の機能を有する製品を導入するものとします。

7. 有償交換保守部品

(1) 発注者は、受注者によるHWメンテナンスサービスの提供に伴い、摩耗、消耗、劣化により定期交換が必要な部品(以下「有償交換保守部品」という。)を交換した場合、別紙6に定める有償交換保守部品に係る費用を負担するものとします。

(2) 有償交換保守部品の価格は別紙6に定めるとおりとします。ただし、前項の規定にかかわらず、次の各号の一に該当する場合、受注者は、有償交換保守部品を無償で交換するものとします。

①対象製品の無償サービス期間中に受注者の責に帰すべき事由により有償交換保守部品を交換するとき。

②有償交換保守部品の交換を行い検査合格後1年以内に受注者の責に帰すべき事由により再交換するとき。

8. 予備品及び交換部品

(1) 受注者は、対象製品の予備品または交換部品を受注者の高知支店にて確保するものとします。

9. 交換部品の所有権

(1) HWメンテナンスサービスの提供に伴って交換された故障部品(老朽部品を含みます。)の所有権は、全て受注者に帰属するものとします。ただし、有償部品については発注者の所有権とします。

10. 設置場所

(1) 設置場所への立入等

①発注者は、HWメンテナンスサービスを行うために受注者の技術員が対象製品の設置場所に立入ることをあらかじめ承諾するとともに、当該技術員がHWメンテナンスサービスを行うために必要となる作業場所、消耗品を無償で提供するものとします。

②発注者は、受注者によるHWメンテナンスサービスの提供に必要な範囲内で対象製品の稼働を停止するものとします。

③発注者は、対象製品の故障もしくは不適切な使用またはHWメンテナンスサービスの実施に伴う対象製品の稼働の停止によるコンピュータ・プログラムおよびデータの破壊、消滅に備え、受注者の指定するデー

タを受注者の指定する合理的な方法により保全処置をするものとします。発注者が受注者の指示に従い保全処置をしたにもかかわらず、発注者に損害が生じた場合は、受注者の責任により損害を補償するものとします。発注者が受注者の指示に従わず、発注者に損害が生じた場合は、受注者はその責任を負わないものとします。

- (2) 発注者は、対象製品の設置場所を変更する場合には、変更後の設置場所および変更日を事前に書面にて受注者に通知するものとします。
- (3) 対象製品の設置場所の変更に伴い、サービス料金その他HWメンテナンスサービスの提供条件を変更する必要があると受注者が判断した場合、発注者受注者協議のうえ、変更後の条件を定めるものとします。ただし、対象製品の設置場所は、日本国内に限られるものとします。
- (4) 設置場所の変更に伴う対象製品の移設作業は、発注者が自己の責任と費用により実施するものとします。ただし、受注者が必要と認めた場合、受注者は、対象製品の分解、梱包に立ち会い、変更後の設置場所において設置作業および検査を行うものとします。この場合、発注者は、受注者所定の料金を受注者に支払うものとします。
- (5) 発注者は、受注者が別途指定する対象製品設置環境条件（入力電源、温湿度、塵埃、振動、電界および磁界、接地条件、対象製品に有害な塩気および有酸ガス、メンテナンスエリア等）を、発注者設置場所において常に整備、維持するものとします。

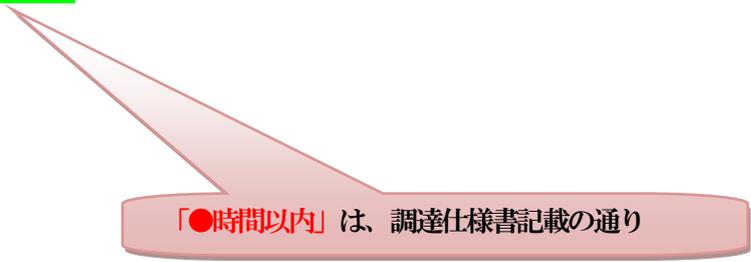
1 1. 対応窓口

受注者は、HWメンテナンスサービスにおける受注者の対応窓口を別途発注者に通知するものとします。

1 2. 到着時間

受注者は、発注者からの障害発生の通知を受けた後、データセンターについては30分以内にその他については**●時間以内**に作業場所に到着し作業を行うものとします。

以上



「●時間以内」は、調達仕様書記載の通り

対象製品明細表 (ハードウェアメンテナンスサービス用)																
区分			対象製品名	型名又は SI型番	数量	*1	サービス開始 日/停止日	有償サービス 開始日	月額料金	設置場所	製造会社 及び 販売会社	保守会社 及び 保守拠点	サービス内容			
新規	継続	停止											*2	*3	日数 /週	開始 基準 曜日
月額料金合計			円													

※表示金額には消費税等相当額は含まれておりません。
消費税等相当額は別途申し受けます。

- *1 発注者保守予備品数
 *2 サービスメニュー 1:維持保守 2:出張修理 3:引取修理 4:持込修理
 *3 定期保守のタイミング (例:毎月1回、年2回など)
 *4 時間帯 A:8:30~17:30 B:8:30~21:00
 C:24時間 D:その他 (~)

有償交換部品表

品名	指定（部品番号）	価格(円)

表示金額には消費税等相当額が含まれておりません。消費税等相当額は別途申し受けます。

ソフトウェアサポートサービス仕様書

1. 定義

本ソフトウェアサポートサービス仕様書（以下「**本SW仕様書**」という。）において、次の各号の用語の意味は、次の各号に定める通りとします。

- (1) 「リビジョンアップ版」とは、対象製品の誤りを訂正したもの、または当該誤りを訂正するためのモジュールもしくは情報をいいます。
- (2) 「バージョンアップ版」とは、対象製品に新機能を追加し、または対象製品の性能を向上させたものをいいます。また、法改正・制度改正・条例改正・県並びに関係団体対応改正等を伴うバージョンアップ等も含まれます。
- (3) 「使用許諾契約」とは、対象製品の使用権の許諾に関し、発注者受注者間または発注者と対象製品の権利者との間で締結されたソフトウェア使用許諾契約書をいいます。

2. SWサポートサービスの内容

(1) サービス内容

SWサポートサービスの内容は、次に定めるとおりとし、受注者が発注者に提供するサービスは、別紙8「対象製品明細表（ソフトウェアサポートサービス用）」に指定されるサービスとします。

- ①対象製品の使用に関する技術的問い合わせに対する回答
 - ②対象製品の使用に関する技術情報の提供
 - ③対象製品に関するリビジョンアップ版の提供及びインストール等当該リビジョンアップ版を使用するために必要な作業の実施。
 - ④対象製品に関するバージョンアップ版の提供及びインストール等当該バージョンアップ版を使用するために必要な作業の実施。
- (2) 受注者は、前項に定めるSWサポートサービスの内容のうち、①のサービスについては、対象製品毎に別途受注者が定める時間帯に行うものとします。③及び④に関するインストール作業については、発注者の業務に支障がないよう発注者受注者で協議した時間帯に行うものとします。

3. リビジョンアップ版およびバージョンアップ版の使用権

- (1) 発注者は、受注者から提供されたリビジョンアップ版（または、リビジョンアップ版により誤りが訂正となった対象製品）およびバージョンアップ版を使用許諾契約の規定に従い使用できるものとします。
- (2) 発注者は、本SW仕様書第2項（1）に基づき受注者が提供する技術情報についてSWサポートサービスの対象となる対象製品の部数までこれを複製し、使用許諾契約の規定に従い使用することができます。
- (3) 発注者は、バージョンアップ版の提供を受けるにあたっては、その提供前に当該バージョンアップ版に対応する発注者保有の対象製品を受注者に返却し、または受注者の承諾を得たうえで破棄するものとします。

4. 対象外製品

- (1) 受注者が別途指定するオペレーティングシステム（受注者指定のバージョンとする。）において正常に動作することを受注者が確認したソフトウェアは対象外とします。ただし、オペレーティングシステム等のメーカーサポート終了に伴う場合は、受注者側で対応すること。
- (2) 対象製品のうち、次の各号に定めるもの（以下「**規格外製品**」という。）は、SWサポートサービスの対象外とします。
 - ①使用許諾契約が終了した対象製品
 - ②発注者または第三者により変更、修正または改造がなされた対象製品
- (3) 対象システムに含まれる規定外製品その他の対象外製品のためにSWサポートサービスの提供に支障をきたすと受注者が判断した場合、受注者は、発注者にその旨を通知し、発注者は、当該通知を受領した後、自己の責任と費用で当該規格外製品を本システムから外し、受注者が円滑にSWサポートサービスを提供

できるようにするものとします。

- (4) 規格外製品に起因する障害のために、受注者がSWサポートサービスを提供した場合、または規格外製品による障害の切分けのために、SWサポートサービスに係る作業が増加した場合、受注者は当該SWサポートサービスについて別途料金を請求できるものとします。

5. サービス提供先

- (1) 発注者は、SWサポートサービスの提供先を変更する場合には、変更後の提供先および変更日を、事前に書面にて受注者に通知するものとします。
- (2) SWサポートサービスの提供先の変更に伴い、サービス料金その他SWサポートサービスの提供条件を変更する必要があると受注者が判断した場合、発注者受注者協議のうえ、変更後の条件を定めるものとします。ただし、SWサポートサービスの提供先は、日本国内に限られるものとします。

6. 対応窓口

SWサポートサービスの提供に関する受注者の対応窓口は、対象製品毎に受注者が定める窓口を別途発注者に通知するものとします。

以上

対象製品明細表（ソフトウェアサポートサービス用）										
区分			対象製品名	U型名	数量	サービス開始日 ／停止日	有償サービス 開始日	* 1	月額料金	サービス名
新規	継続	停止								
月額料金合計										円

※表示金額には消費税等相当額が含まれておりません。
消費税等相当額は別途申し受けます。

* 1 請負種別
適用される特約条件が
請負形態の場合：1 委任形態の場合：0

サービスレベル仕様書

1. 定義

本仕様書は、保守契約書に基づく「別紙1 契約条件」に基づくサービスレベルについて記載するものとします。

2. サービスレベル

「●時間以内」は、調達仕様書記載の通り

(1) 保守の到着時間

データセンターについては30分以内とし、その他については●時間以内に作業場所に到着し作業を行うものとします。

(2) 交換部品の確保

各種交換部品に関しては、高知支店で確保し、早急に交換できるよう準備しておくこととします。

(3) サービスに関する遅延

サービスを提供するにあたり遅延を起こした場合については、遅延損害金を支払うものとします。遅延とは、各種仕様書に定められた各サービスにおいて発注者受注者で協議された指定の期間内にサービスを行わなかった場合を指します。なお、遅延対象となるサービスについては、以下の通りとします。

① 別紙4「ハードウェアメンテナンスサービス仕様書」第1項並びに第2項に記載する内容とします。

(4) 提出物（納品物など）に関する遅延

サービスを提供するにあたり遅延を起こした場合については、遅延損害金を支払うものとします。遅延とは、契約書・各種仕様書及び、その他別で定められた納期（提出日）において発注者受注者で協議された指定の期間内に行わなかった場合を指します。

3. サービスレベルの確保

サービスレベルを確保できない事由が生じた場合はサービスレベルが確保できない回数分減額するものとします。金額の計算方法としましては月額金額を基本としまして各サービスレベルに応じて以下の通りとします。また、サービスレベルが確保できない回数が複数回存在した場合、各減額割合を加算しその合計割合を減額するものとします。

(1) 保守の到着時間

その予定時間を過ぎた時間から30分を過ぎる度に月額金額の5%を減額するものとします。

(2) 交換部品の確保

交換部品が用意できていない場合、月額金額の5%を減額するものとします。確保が必要な部品としましては、別紙5対象製品明細表（ハードウェアメンテナンスサービス用）に明記する製品とします。

ただし、交換部品が用意できていない場合で発注者側に損害が生じた場合、別紙1「契約条件」第13条（損害賠償）を適用する。

(3) サービスに関する遅延

遅延対象となるサービス内容を発注者受注者で協議された指定の期間内に行わなかった場合、その予定期間を過ぎた日から1日を過ぎる度に月額金額の5%を減額するものとします。

(4) 提出物（納品物など）に関する遅延

遅延対象となるサービス内容を発注者受注者で協議された指定の期間内に行わなかった場合、その予定期間を過ぎた日から1日を過ぎる度に月額金額の5%を減額するものとします。

4. サービスレベルの追加

第2項にサービスレベルを追加しようとする場合は、発注者受注者協議のうえ行うことができるものとします。また、サービスを追加することによる経費の増減に関しても発注者受注者協議するものとします。