

## 【別紙3】

### サポートサービス

#### 1 対象

本契約におけるすべての購入物品は、サポートサービスの対象とされていること。

#### 2 内容

##### (1) 障害対応

ア 本機構から障害発生連絡を受けたときは、連絡から遅延なく作業員が機器の納入場所に派遣され、連絡から24時間以内に危機が正常な状態に復旧されること。

なお、指定時間内での復旧が困難な場合は、本機構の承認を受けたいえ、本機構の業務に支障がでないよう対策が施され、早急な復旧が行われること。また、適切に進捗管理を行い、本機構へ報告すること。

イ 機器の障害原因の究明、解消及び納品時の状態までの回復が行われること。

ウ 本契約における購入物品に付帯するサポートサービスは、機器障害時の訪問対応を原則とする。

エ 復旧作業は原則として、納入場所において行われること。ただし、納入場所での対応が困難なときは、購入物品相当以上の代替品が設置され、本機構の許可を得ることで、納入場所以外での復旧作業を行うことができるものとする。

オ ハードディスク等記憶媒体の交換が必要となった場合は、物理的に破壊しデータを復元できないよう措置するか、又はデータを復元できないよう消去したうえで、消去されたことが分かる証明書を発行すること。

##### (2) その他

ア 部品（無停電電源装置交換用バッテリーを含む。）の交換が必要な場合は、受注者の負担により交換が行われること。

イ 作業が終了したときは、速やかに作業実施報告書が本機構へ提出されること。また、受注者においても、対応履歴等の管理が行われること。

なお、本機構が対応履歴の一覧表を求めた際は提出すること。

ウ 購入物品の脆弱性情報及びデバイスドライバ等によるハードウェア動作への不具合情報について、判明次第、本機構担当者へ提供すること。

また、メーカーから脆弱性や不具合を解消するアップデートプログラムが提供された場合は、速やかに適用されること。

エ 迅速な復旧を担保するため、機器メーカーの機器交換サービスや代替機配送サービス等への加入がなされていること。また、更新手続きも行われること。

オ サポートサービスの内容を示した資料（SLA等）を、契約後速やかに本機構へ提出し、同意を得ること。

### 3 対応時間

#### (1) 連絡受付時間

1年365日（閏年は366日）24時間対応とされていること。

#### (2) 復旧対応時間

サポートサービスの復旧対応時間には、月曜日から金曜日まで（「(地方独立行政法人長崎市立病院機構職員の勤務時間、休日、休暇等に関する規程（平成24年規程第16号）第6条第1項に規定する休日を除く。）の8時45分から17時30分までが含まれていること。ただし、緊急の場合はこの限りではない。

### 4 体制

(1) 購入物品の製造元に関係なく、一元化されたサポートサービスの窓口及び体制が提供されること。

(2) 購入物品は、庶務事務システム及び人事給与システムの運用に使用するため、システム構築業者と協力し、迅速な障害復旧作業に努めること。

なお、障害の一次切り分けについては、システム構築業者が行う。

(3) 障害対応のためにシステムを停止する必要があるなど、業務へ影響する可能性がある場合は、本機構と対応内容等について調整すること。

(4) サポートサービスに関する連絡体制を示した資料を、契約後速やかに本機構へ提出すること。

なお、連絡体制が変更される場合は、その都度、変更後の資料を提出すること。

(5) サポートサービスに従事する作業員の指名及び機密保持についての誓約書を、契約後速やかに本機構へ提出すること。

なお、作業員が変更される場合は、その都度、変更後の誓約書を提出すること。

### 5 サポートサービスの対象外

次の各号の事由については、サポートサービスの対象外とし、別途協議を行うものとする。

(1) 本機構の購入物品の仕様上の誤りによる場合。

(2) 購入物品の管理不完全、その他本機構の故意又は受注者のいずれの責めにも帰することのできない事由による場合。

(3) 改造又は他の機器の取り付けを行うもの。

(4) 特別な加工、処理又は設備を必要とするもの。