

保守条件

項目		機能要件
故障受付	手段	電話またはメールによる受付
	作業内容	本市（管理者／利用者）からの問い合わせについては、故障か利用者の操作ミスかの切り分けを含めて対応を行い、故障と判断された場合は下記の故障対応を行うこと。
	作業内容 （プリンターのみ）	事前の原因切り分け作業により、当該プリンタにおいてリサイクルトナーカートリッジを使用していたことがわかった場合の保守対応については、故障の原因により以下の対応を行うこと。 ① 故障の原因がリサイクルトナーカートリッジによるものでない場合は、保守作業を実施すること。 ② 故障の原因がリサイクルトナーカートリッジとの判断により保守作業対象外とする場合は、出張訪問の前に本市にその根拠を提示すること。その後の対応については、本市（管理者）の指示に従うこと。
	窓口	故障に関して一元的な受付を行うこと。
	受付時間	午前9時～午後5時 ※平日（土日・祝日・年末年始を除く）
故障対応	代替機	翌営業日以内に申告者指定の場所に送付すること。※平日（土日・祝日・年末年始を除く）
	作業内容	・端末故障と思われた機器等の代替機の提供（良品交換） ※HDD・SSDの故障後にHDD・SSDを交換した際には、データの消去を行うか、HDD・SSD自体を電磁波処理および物理的に破壊をすること。この場合、データ消去証明書または廃棄マニフェストを発行すること。 ※故障した場合の機器の原型復旧に要する部品、機材、修繕費等はすべて本調達に含めること。なお、本市の故意または過失により発生した故障についてはこの限りでない。
	作業内容 （プリンターのみ）	・プリンタの保守については、訪問料、技術料、故障部品の交換料が含まれていること。（用紙、トナー、メンテナンスキット代等の消耗品は含まない。）

保守条件

項目		機能要件
紛失／盗難受付	手段	電話による受付後、指定の様式にて依頼
	作業内容	本市（管理者／利用者）から紛失／盗難が発生したと連絡があった場合、下記の紛失／盗難対応を行うこと。
	窓口	紛失／盗難に関して一元的な受付を行うこと。
	受付時間	午前9時～午後5時 ※平日（土日・祝日・年末年始を除く）
紛失／盗難対応	代替機	翌営業日以内に申告者指定の場所に送付すること。※平日（土日・祝日・年末年始を除く）
	作業内容	紛失／盗難機器等の代替機の提供 ※動産総合保険の内容に従い、必要な手続きについて本市への案内を行うこと。
その他	作業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・調達する機器類は全て新品とすること。 ・国内で保守できるメーカーであること。（ただし、ショップブランドは除く。） ・機器については動産総合保険（盗難等）を付保すること。 ・機器については、新価特約を付保すること。 ・連絡体制表（本契約に係る窓口、保証対応窓口等を記載したものを）を提出すること。 ・本契約満了後は、本契約で調達したプリンターを除く機器類を全て本市へ無償譲渡すること。