



- (2) 障害発生時には、情報収集を行い障害発生箇所の特定に努め、原因発生箇所の一次切り分けを行い、その内容を発注者に報告すること。
- (3) 一次切り分け後に障害の原因及び障害影響範囲の特定のため、画面操作、データベース状況、ログ等を基に調査・分析を行うこと。
- (4) (2)及び(3)の情報を基に、予防策を含む復旧策を発注者に提示し、発注者の了承を得たうえで障害復旧作業を行い、復旧確認を行うこと。
- (5) 障害復旧作業は、障害発生連絡を受けてから 24 時間以内に完了することとし、更に時間を要する場合は発注者の了承を得ること。
- (6) 障害復旧の経過について発注者に適宜報告し、復旧確認後、発注者が求めた場合は、障害報告書としてまとめたうえで発注者に提出すること。

### III. 業務完了の通知

全ての業務が完了したときは、完了報告を履行期限までに書面により発注者に通知すること。

### VII. その他

1. サーバーレンタル・保守費、システム利用料、人件費等、本業務にかかる諸経費全てを受注者が負担すること。
2. 仕様がない事項又は仕様について生じた疑義については、発注者と協議のうえ解決すること。

以上