別添２

マイナンバーカードオンライン申請補助端末保守要件

**１．サポートセンター対応要件**

1. 「専用サポートセンター」を設置し、問い合わせに対応すること。
2. 操作説明、故障の問い合わせ、設置の際の設定等、すべての問い合わせをサポートセンターにて対応すること。
3. 対応時間は9：00から18：00（土日祝日、夏季休暇、年末年始を除く）とすること。

**２．機器保守対応要件**

1. 本製品の取扱説明書に従った正常な使用状態で、保証期間中において故障や不具合が発生した場合に機器保守対応を行うこと。
2. 下記事項に該当する場合は機器保守対応要件対象外とするが、状況に応じて別途有償による対応に応じること。

≪保守対応要件対象外事項≫

・使用上の誤り、または不適切な扱いによる使用に伴う故障および損傷

・不当な修理や改造を行った場合

・納品後の輸送、落下、水没、水濡れ等による故障および損傷

・火災、地震、異常電圧およびその他の天変地異に起因する故障および損傷

・バッテリー等の消耗品の交換

・その他、貸付者の責任とみなされない故障および損傷

**３．障害時対応要件**

1. 障害内容を確認し、貸付者は代替機の送付が必要と判断された場合は代替機を借受者へ先行発送すること。
2. 代替機到着後、障害機は借受者より貸付者が指定する製品製造元に送付する。
3. 貸付者は、製品製造元に障害機の修理を依頼し、修理が完了次第、借受者へ返却する条件とすること。
4. 修理済み障害機が到着後、借受者は代替機を貸付者が指定する製品製造元に返却（送付）する。
5. 上記の障害時対応にあたり、障害機、代替機の送料は、貸付者、借受者の相互負担とする。