

端末保証仕様書

１ 基本要件

- (１) 保証期間は３年間とする。また、購入時に購入者負担による１年の延長保証（計４年間）を選択できるようにすること。
- (２) ChromebookのＡＣアダプタを保証対象に含めること。
- (３) 故障及び修理に関する問合せや手続きについて、保護者等が事業者へ直接行う（各学校を経由しない）ことができる仕組みを構築すること。
- (４) 保証手続きにあたり、学校・教員の負担がない仕組みを構築すること。
- (５) 学校における故障だけではなく、家庭・通学路・校外学習場所等、場所を問わず保証すること。
- (６) 保証上限金額以内であれば、自然故障、生徒による教育活動中の物損故障等においては、修理回数が無制限であること。
- (７) 生徒が退学・転校した場合でも保証が継続すること。

２ 故障対応

- (１) 自然故障
 - ①取扱説明書や注意事項に従って正常に使用したにもかかわらず、保証対象機器に生じた内部の部品不具合等で、メーカーの規定内の保証対象となる故障（自然故障）は保証対象とすること（バッテリーは除く）。
 - ②メーカー保証規定内の保証対象となる自然故障について、メーカーの保証期間終了後も同等の保証を提供すること（バッテリーは除く）。
- (２) 物損故障

場所を問わず、破損・破裂・汚染・水濡れ・天災（地震・噴火・津波・水害を除く）等の外的要因に起因する保証対象機器の機能が正常に動作しなくなる等の故障（物損故障）を対象とすること。
- (３) その他
 - ①修理不能な故障や、メーカーでの修理に必要な部品や故障機器と同一の製品が調達できない場合は、同等品の提供が可能であること。
 - ②部品の交換を伴わない故障・不具合であっても、保証対象とすること。
 - ③特定の利用者のみ故障が頻発する場合は、事業者または学校側より、当該利用者への利用状況のヒアリング及び取扱いの指導をするものとする。

３ 修理受付体制（ヘルプデスク体制）

- (１) 故障時の修理や交換の受付について、事業者が専用の窓口を準備し、ワンストップで受付を行うこと。
- (２) メール、Ｗｅｂフォーム、電話による対応を必須とすること。
- (３) 電話による対応時間は、平日「１０時～１７時」までは必須とすること。
※土日祝日・夏季休暇・年末年始は除く。
- (４) Ｗｅｂフォームによる受付は２４時間可とし、土日祝日も受付可能とすること。
- (５) 修理対象機器の受取り場所について、対象生徒が在籍する学校または生徒宅から発送可能で、返送は発送元ではなく指定先へ送ること。
- (６) 修理後の再設定においては、初回納品時と同じ状態で返却すること。

４ その他

- （１）盗難も保証対象とすること。（警察への届出は必須とする。）
- （２）故障機器の引取り及び修理品・代替機の受渡しの対応並びにその際に発生する送料等の費用については、保証に含まれること。
- （３）詳細は県及び事業者で協議をしたうえで決定する。